

**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTION PARA LA CREDITACION DE UN
ORGANISMO CERTIFICADOR DE PERSONAS BAJO LA NORMA NTC ISO
17024:2003**

DAVID ALEXANDER SANABRIA GARCIA

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
ESPECIALIZACION EN GESTIÓN DE CALIDAD Y NORMALIZACION TECNICA
PEREIRA, 2013**

**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTION PARA LACREDITACION DE UN
ORGANISMO CERTIFICADOR DE PERSONAS BAJO LA NORMA NTC ISO
17024:2003**

DAVID ALEXANDER SANABRIA GARCIA

**Trabajo de grado para optar el título de
Especialista en Gestión de Calidad y Normalización Técnica**

Director:

Mr. Sistemas Integrados de Gestión de Calidad

Liliana Parra Marín

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD Y NORMALIZACIÓN TÉCNICA

PEREIRA, 2004

Nota de aceptación

Firma del presidente de jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Pereira, Abril de 2013.

Agradecimientos

A Dios creador del universo, dueño de mi vida por ser mi fortaleza.

A mi hijo Juan Camilo por ser mi fuente de inspiración.

A mis padres por el apoyo incondicional que me brindaron.

Y muy especialmente a la Mg. Liliana Parra Marín por su
apoyo y dirección en este trabajo.

CONTENIDO

1.	RESUMEN.....	9
2.	ABSTRAC.....	11
3.	EL PROBLEMA.....	13
3.1.	ANTECEDENTES DE LA IDEA.....	13
3.2	SITUACION DEL PROBLEMA.....	14
3.3	DEFINICION DEL PROBLEMA.....	16
3.4	HIPOTESIS O SUPUESTOS.....	16
3.5	OBJETIVO GENERAL.....	16
3.6	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	16
3.7	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	17
3.8	JUSTIFICACION DEL ESTUDIO.....	18
3.9	BENEFICIOS QUE CONLLEVA.....	19
4.	MARCO REFERENCIAL.....	19
4.1	MARCO TEORICO.....	19
4.1.1.	SISTEMA NACIONAL DE NORMALIZACION, ACREDITACION Y METROLOGIA.....	20

4.1.2	ONAC.....	20
4.1.3	IQNET.....	21
4.1.4	“ISO”.....	22
4.1.5	ICONTEC.....	23
4.1.6	NORMA ISO 17024; 2003.....	24
4.1.7	COMPETENCIAS LABORALES.....	26
4.2	MARCO CONCEPTUAL.....	28
4.2.1.	FORMACION DE PERSONAL SOBRE LA BASE DE COMPETENCIAS.....	29
4.2.2.	ELEMENTOS CONCEPTUALES DE LA GESTION POR COMPETENCIAS..	31
4.2.3	ANÁLISIS Y CONCEPTOS DE COMPETENCIAS.....	32
4.2.4.	LA CAPACITACION BASADA EN COMPETENCIAS.....	35
4.2.5	ELEMENTOS DE COMPETENCIAS.....	38
4.2.5.1	SABER.....	38
4.2.5.2	SABER HACER.....	39
4.2.5.3	SABER ESTAR.....	39
4.2.5.4	QUERER HACER.....	39
4.2.5.5	PODER HACER.....	40
4.2.6	DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS. EVALUACIÓN 360º.....	41
4.3.	SISTEMAS DE GESTION.....	43
4.4.	BALANCE SCORECARD BSC O CUADRO DE MANDO INTEGRAL CMI.....	46
5.	MARCO LEGAL.....	49
6.	MARCO SITUACIONAL.....	51

7.	DISEÑO METODOLOGICO.....	56
8.	FUENTES DE INFORMACION.....	56
8.1	LOS ELEMENTOS O REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	56
8.2	EL PERSONAL DE LA EMPRESA.....	56
8.3	POBLACION Y MUESTRA.....	57
8.4	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION.....	57
8.4.1	OBSERVACION DIRECTA.....	57
8.4.2	ENTREVISTAS NO ESTRUCTURADAS.....	58
8.4.3	RECURSOS FISICOS.....	58
8.4.4	RECURSO HUMANO.....	58
9.	PROCESAMIENTO DE DATOS.....	58
10.	DIAGNOSTICO OBTENIDO.....	59
10.1	FASES DE LA RECOLECCION Y ELABORACION DE LA INFORMACION..	60
10.2	PRESENTACION DE LA INFORMACION.....	61
11.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
11.1	CONCLUSIONES.....	62
11.2	RECOMENDACIONES.....	63

LISTA DE TABLAS

TABLA Nro. 1 ENFOQUE DE LAS COMPETENCIAS..	33
--	----

LISTA DE FIGURAS

FIGURA Nro. 1 EVALUACION DE LA CONFORMIDAD Y ACREDITACION.....	21
FIGURA Nro. 2 TIPOS DE COMPETENCIA.....	41
FIGURA Nro. 3 BALANCE SCORECARD.....	47
FIGURA Nro. 4 PERSPECTIVAS DEL BALANCE SCORECARD.....	48
FIGURA Nro. 5 ESTRUCTURA DEL CEMEC.....	54
FIGURA Nro. 6 MAPA DE PROCESOS.....	55

ANEXOS

ANEXO 1 MANUAL DE CALIDAD

ANEXO 2 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

1. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Analizar la Gestión de Calidad de los Centros de Reconocimiento Médico para Conductores CRC , según los principios de calidad de las normas ISO 17024, versión 2003 Como Organismos de Certificación de Personas. La investigación tuvo como soporte teórico diferentes autores en el área de calidad. Sin embargo el eje central teórico con el cual se estudió la variable: Gestión de calidad, se encuentra en los ocho principios de calidad enumerados por la Norma ISO 9000 en su versión 2000 y en la norma de acreditación NTC ISO 17024;2003. El tipo de investigación fue descriptivo ya que el propósito es identificar las características principales de la organización, en el cual se elabora un perfil de la empresa objeto de estudio CEMEC que busca caracterizar su funcionamiento como organismo certificador de personas y la adaptación a un modelo de gestión bajo la NTC ISO 17024. La información requerida para este análisis será recolectada mediante observación de la situación actual de la organización Lo que se hace en la investigación es observar fenómenos tal y como dan en su contexto natural; situaciones ya existentes, para después analizarlos y trabajar sobre estos aspectos.

Método de investigación: El método de investigación es de observación ya que partimos del hecho de que se trata de un diagnóstico de la situación actual del funcionamiento de la empresa en donde se caracterizan los procesos y métodos con datos primarios, obtenidos directamente de la realidad donde acontecen los hechos investigados, es decir, este método permite buscar, indagar la situación actual del método de trabajo que se

lleva a cabo en el establecimiento para luego aplicar la norma NTC ISO 17024 para mejorar el desempeño y demostrar la conformidad para la acreditación.

El Universo de la investigación estuvo conformado por los CRC como organismos de certificación de personas, la Población la constituyen las personas que aspiran a obtener por primera vez, refrendar y/o recategorizar la licencia de conducción.

La muestra corresponde a los usuarios quienes se someten a las diferentes pruebas exploratorias en las áreas de psicología, fonoaudiología, optometría y medicina general en el O.C para aspirar a obtener el certificado de aptitud física, mental y de coordinación motriz.

Para las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó la técnica de observación directa como principal fuente de información, ya que permite visualizar todas las actividades que se llevan a cabo para de esta manera detectar las condiciones o clima organizacional presentado , además de Entrevistas no estructuradas para facilitar la obtención de información, opiniones, referencias y conocimientos técnicos, se realizan entrevistas no estructuradas al profesional de cada área de trabajo, que permiten la familiarización y la obtención de información precisa y detallada de las actividades que se ejecutan en cada área, y recursos Físicos como Software especializado además de hojas blancas o formato de Seguimiento y lápices: Se utiliza en la recolección de datos durante la observación directa de las actividades para la descripción de los procesos, así como también en las entrevistas realizadas al personal del O.C, Computadores y equipos médicos.

La conclusión obtenida fue que esta empresa aún no se ha acreditado, por lo tanto no ofrece evaluaciones confiables que cumplan con los requisitos de ley y lo expuesto en la norma ISO 17024; 2003 Certificación de personas. Al implementar este modelo la empresa asegurará la calidad de los servicios de certificación de personal, mediante la aplicación correcta de procedimientos basados en normas técnicas y con personal capacitado el cual trabaja con responsabilidad, honestidad, exaltando

siempre los valores humanos, como el principio de autocontrol y garantizando buenas prácticas profesionales para garantizar calidad en sus funciones de evaluadores y certificadores

Palabras Claves: Calidad, Gestión, Proceso, Sistema

2. ABSTRACT

The present research aimed to analyze the overall Quality Management of Medical Examination Centres Driving CRC, as the quality principles of ISO 17024, Version 2003 As Personnel Certification Bodies. The research was theoretical support different authors in the area of quality. However, the theoretical backbone with which the variable studied: Quality management is in the eight quality principles enumerated by the ISO 9000 version 2000 and the NTC accreditation standard ISO 17024, 2003. The research was descriptive since the purpose is to identify the main characteristics of the organization, which produces a profile of the company under study CEMEC that seeks to characterize his performance as certifying body of people and adapting to a model of NTC management under ISO 17024. The information required for this analysis will be collected by observation of the current situation of the organization What is done in the research is to observe phenomena as they occur in their natural context existing situations, and then analyze and work on these issues.

Research method: The method is observational research because we assume that it is a diagnosis of the current state of operation of the company which processes and methods characterize primary data obtained directly from the reality in which investigated events occur, ie, this method allows you to search, investigate the current status of the method of work

carried out on site and then apply the NTC ISO 17024 to improve performance and demonstrate compliance for accreditation.

The research universe consisted of the CRC as personnel certification bodies, the population is people who aspire to obtain for the first time, endorse and/or re-categorize the driving license.

The sample corresponds to users who are subjected to various screening tests in the areas of psychology, audiology, optometry and general medicine in the OC to aspire to obtain a certificate of physical fitness, mental and motor coordination.

Techniques and tools for data collection technique was used direct observation as the main source of information, since it shows all the activities that are carried out to thereby detect or organizational climate conditions presented, along with interviews not structured to facilitate the provision of information, opinions, references and technical knowledge, unstructured interviews are conducted by professional each work area, allowing familiarization and obtaining accurate and detailed information of the activities performed in each area, Physical and resources as well as specialized software or format white sheets and pencils Tracking: It is used in data collection for direct observation of the activities for the description of processes, as well as interviews with the staff of OC, computer and medical equipment.

The conclusion was that this company has not been established yet, therefore no reliable assessments that meet the requirements set forth in

law and ISO 17024, 2003 Certification of people. By implementing this model the company ensure the quality of personnel certification services, through proper implementation of procedures based on standards and trained staff which works with responsibility, honesty, always exalting human values, such as the principle of self-and ensuring good professional practice to ensure quality in their duties of assessors and certifiers

Keywords: Quality, Management, Process, System

3. EL PROBLEMA

3.1 Antecedentes de la idea

Dada la apertura económica, en el país se creó el Decreto 2269 de 1993 “Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología”. Ante ese hecho ha surgido una tendencia hacia la adopción de una gestión sistémica basada en procesos.

Prueba de ello son los esquemas de sistemas de gestión adoptados de forma consensuada y gradual por miles de organizaciones de todo tipo en el mundo y que han tomado el carácter de normas técnicas internacionales voluntarias. Algunos de estos esquemas son:

Sistema de Gestión de Calidad. (ISO 9001:2000).

Sistema de Gestión Ambiental. ISO (14001:1996)

Sistema de Gestión Ocupacional y Seguridad Industrial. (OSHAS 18001:2000)

Sistema de Certificación de Competencias. (ISO/IEC 17024:2003)

El centro de Reconocimiento Médico del Eje Cafetero CEMEC, en su afán de prestar un servicio de excelente calidad y de dar cumplimiento a la reglamentación vigente en

materia de la obtención de la LICENCIA DE CONDUCCION. De acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Transporte y de lo expuesto en la resolución 1555 de 2005. Con la cual se reglamenta el funcionamiento de los CENTROS DE RECONOCIMIENTO MEDICO PARA CONDUCTORES , como Organismos de Certificación de personas y por lo tanto considera necesario el cumplimiento de los criterios de acreditación bajo la norma NTC ISO 17024:2003.

Tiene la necesidad de plantear un modelo de gestión de calidad para garantizar no solo el cumplimiento de aspectos legales, si no el de realizar pruebas confiables para nuestros usuarios que determinen la capacidad física, mental y de coordinación motriz de las personas para conducir vehículos automotores por medio de métodos y procedimientos bien definidos, personal competente y equipos confiables.

3.2 Situación Problema

En el nuevo escenario generado en el país, a partir de la expedición de la ley 769 de 2002 Código Nacional de Tránsito, Resolución 1555 de 2005 del Ministerio de Transporte, con el propósito de reglamentar el procedimiento para obtener el Certificado de Aptitud Física Mental y de Coordinación Motriz para conductores como requisito para obtener por primera vez, refrendar y/o re categorizar la licencia de conducción.

Se establecen los rangos de aprobación de la evaluación requerida con el fin de contribuir a disminuir las altas tasas de accidentalidad vial en el país evitando pérdidas humanas y materiales. Es así como nace el CRC CEMEC (OCP Centro de Reconocimiento Médico Para Conductores). Entidad encargada de evaluar la capacidad física, mental y de coordinación motriz para las personas que aspiran a obtener la licencia de conducción.

De igual manera, el CEMEC SAS., respondiendo a las exigencias de un mundo globalizado con normas internacionales, incorpora en su construcción la norma específica para la Certificación de Personas ISO/IEC 17024:2003, que ofrece una armonía entre las certificaciones expedidas por el OC con los estándares internacionales, creando las condiciones en el esquema de certificación que permita el reconocimiento mutuo y el intercambio global de personal.

El esquema de Certificación adoptado, permite asegurar que la persona certificada cumple con los requisitos del esquema de certificación definido por el Ministerio de Transporte.

Teniendo en consideración la necesidad que existe de aclarar el alcance de la evaluación para la acreditación de un Centro de Reconocimiento de Conductores (CRC) como Organismo de Certificación de Personas, con la norma internacional ISO/IEC 17024 y los requisitos reglamentarios relacionados con la acreditación establecidos en la Resolución 1555 del 2005 del Ministerio de Transporte y el hecho de que la reglamentación colombiana aplicable, mezcla requisitos para la acreditación de un CRC con requisitos para la certificación de sus servicios se definen criterios específicos de acreditación hechas por ONAC con la convocatoria del Comité Técnico para Organismos de Certificación de personas de ONAC con la participación de las partes interesadas en la acreditación.

El Centro de Reconocimiento Médico es una entidad de salud IPS encargada de brindar sus servicios especializados de evaluaciones psicosenométricas para determinar la idoneidad de las personas que aspiran a obtener la licencia de conducción para conducir un vehículo automotor.

En la actualidad se evidencia la necesidad de crear un sistema de gestión enfocado en la atención al usuario , las relaciones humanas, la buena comunicación, motivación y además ofrecer a su personal un instrumento de trabajo que precise los pasos a seguir

en forma sistemática y secuencial con el objeto de brindar información necesaria para que de esta manera se le pueda ofrecer al usuario un servicio de calidad enmarcado dentro de un modelo de gestión en salud , que facilite el logro de los objetivos trazados por el Centro de Reconocimiento Médico.

3.3 Definición del Problema

El O.C Centro de Reconocimiento Médico del Eje Cafetero al no realizar las pruebas bajo la norma NTC-ISO-IEC 17024:2003, no garantiza la competencia técnica e idoneidad de sus instalaciones, pruebas, personal y equipos.

3.4 Hipótesis o supuestos

La propuesta de un modelo de Gestión para la conformidad de acreditación bajo norma: NTC 17024, dará cumplimiento a lo dispuesto por del Ministerio de Transporte que reglamenta el funcionamiento de los Centros de Reconocimiento Médico Para Conductores CRC.

3.5 Objetivo General

Proponer un Sistema de Gestión de alta calidad en atención al usuario, dirigido a todo el personal; profesionales de la salud como personal administrativo, a través de los lineamientos establecidos en el Centro médico y optimizar la gestión de la organización de acuerdo con los criterios de acreditación bajo la norma NTC ISO 17024 para dar cumplimiento a lo expuesto en la resolución 1555 de 2005 del Ministerio de Transporte.

3.6 Objetivos Específicos

Establecer los requisitos generales del organismo certificador de personas OC Centro de Reconocimiento Médico del Eje Cafetero CEMEC.

Establecer los requisitos para el personal del OC Centro Médico para Conductores.

Establecer los requisitos del sistema de gestión según la norma NTC ISO 17024; 2003 para el Centro de Reconocimiento Médico del Eje Cafetero.

Cumplir con los requisitos generales de competencia del Organismo Certificador de Personas, contenidos en la NTC ISO 17024.

3.7 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION	INDICADOR	INDICE
Manual de Calidad	Describe el alcance del Sistema de Gestión, objetivos e indicadores, relación de los procesos	Procedimientos relacionados con los requisitos de la norma	% Adecuación
Competencia	Actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto con idoneidad y ética, integrando el saber ser, el saber hacer y el saber conocer	Calificación obtenida por el personal evaluado.	% Cumplimiento
Mediciones	Todas las actividades que permiten que los equipos de medición sirva para su uso previsto.	Resultados de las Mediciones	% Error, Incertidumbre

3.8 Justificación del estudio

Es importante la existencia de un organismo de certificación de personal en los centros de reconocimiento de conductores para que se reconozcan formalmente las competencias, conocimientos y habilidades de las personas que los poseen, como una forma de reforzar su potencial laboral, realización personal y autoestima e incorporar en la gestión de las empresas una visión estratégica sobre la importancia del recurso humano como vehículo para mejorar la calidad de los productos y servicios y la competitividad de las empresas en el mercado actual.

Teniendo en cuenta que en Colombia la norma internacional ISO/IEC 17024 es aplicada a los centros de reconocimiento de conductores – CRC se hace necesario definir una interpretación de los requisitos con el fin de facilitar su implementación y verificación de forma apropiada.

El CRC tiene como objeto principal demostrar que sus evaluaciones son confiables y que se cumple con los principios de imparcialidad, confidencialidad e independencia en los resultados de dichas pruebas, creando mecanismos que permitan este propósito de responder de forma oportuna y rápida a las diferentes inquietudes y necesidades de los usuarios del servicio.

Un factor que nos afecta como organismo certificador de personas es el que hemos denominado el riesgo en el proceso de certificación y tiene que ver con la posibilidad de que la decisión de la certificación se vea comprometida de alguna manera. Es decir que aquellas personas que participan en este proceso no comprometan su decisión por alguna razón de tipo personal y/o económico. Para ello hemos diseñado una matriz que

nos ayuda evaluar el riesgo en la toma de la decisión de negar o conceder la certificación por parte de del personal que labora en el O.C.

3.9 Beneficios que conlleva

- Incrementar la competitividad de la fuerza laboral.
- Desarrollar un sistema de capacitación orientada por los criterios de eficiencia y rentabilidad.
- Dar mayor flexibilidad a las estructuras ocupacionales que faciliten el avance tecnológico y la estructuración de nuevos esquemas de organización de la producción.
- Hacer la transición de un sistema de capacitación regido por la oferta a otro regido por la demanda satisfaciendo las necesidades reales del mercado laboral.
- Dar reconocimiento a los conocimientos y destrezas adquiridos por la experiencia y fuera del ámbito académico.
- Concebir la capacitación como un proceso de formación continua a lo largo de la vida del trabajador.
- Organizar el sistema no sobre la base restringida de puestos de trabajo y de especializaciones sino sobre estructuras polivalentes de equipos de trabajo.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 Marco Teórico

Las normas exigen comprobar la calidad de los productos, lo que implica calidad de procesos y calidad de recursos humanos. Así, la conquista de los mercados no es ya una simple estrategia, sino una exigencia de calidad, que requiere certificaciones fidedignas a nivel internacional. Ello ha venido a apoyar la idea de que, el que mejor se califique, será el más competente en una incontrolable carrera por sobrevivir y mejorar.

4.1.1 Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología:

Los organismos acreditados conforman toda una red establecida y controlada por el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología (SNNCN) los cuales dirigen sus esfuerzos a impulsar la calidad en los procesos productivos y la competitividad de bienes y servicios.

Dicho Sistema, tiene como objetivo fundamental promover en los mercados nacionales, la seguridad, la calidad y la competitividad del sector productivo o importador de bienes y servicios, y proteger los intereses de los consumidores.

Por mandato constitucional, el Estado debe controlar la calidad de los productos que se comercializan en el mercado nacional, esto es, básicamente, vigilar que se cumplan las condiciones mínimas de idoneidad y seguridad que éstas deben ofrecer a los consumidores.

Para el efecto, establece las reglas mínimas que deben cumplirse en el proceso de fabricación de aquellos productos que puedan poner en riesgo la vida o la seguridad de las personas o del medio ambiente.

Así mismo, ha establecido la obligación para el fabricante o importador de obtener el 'certificado de conformidad del producto' que debe ser expedido por un organismo de certificación acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de comprobar el cumplimiento de las condiciones establecidas antes de su ingreso al mercado.

4.1.2 ONAC

El ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA - ONAC es una corporación sin ánimo de lucro, de naturaleza y participación mixta, regida por el derecho privado, constituida en 2007 de acuerdo con las normas del Código Civil y las

normas de ciencia y tecnología, bajo la modalidad de asociación entre el Estado colombiano y los particulares.

El ONAC tiene como objeto principal acreditar la competencia técnica de Organismos de Evaluación de la Conformidad con las normas y criterios señalados en estos Estatutos y desempeñar las funciones de Organismo Nacional de Acreditación de Colombia conforme con la designación contenida en el artículo 3 del Decreto 4738 de 2008 y las demás normas que la modifiquen, sustituyan o complementen.

Las funciones principales del ONAC como organismo nacional de acreditación, son:

- Realizar actividades de acreditación de los organismos de evaluación de la conformidad de acuerdo con la normatividad internacional y nacional aplicable.
- Representar los intereses del país ante organismos regionales e internacionales relacionados con actividades de acreditación y participar en foros nacionales, regionales e internacionales de interés.
- Mantener un registro público actualizado de los organismos acreditados, cuyo contenido y condiciones serán definidos de acuerdo con el reglamento que para el efecto se expida

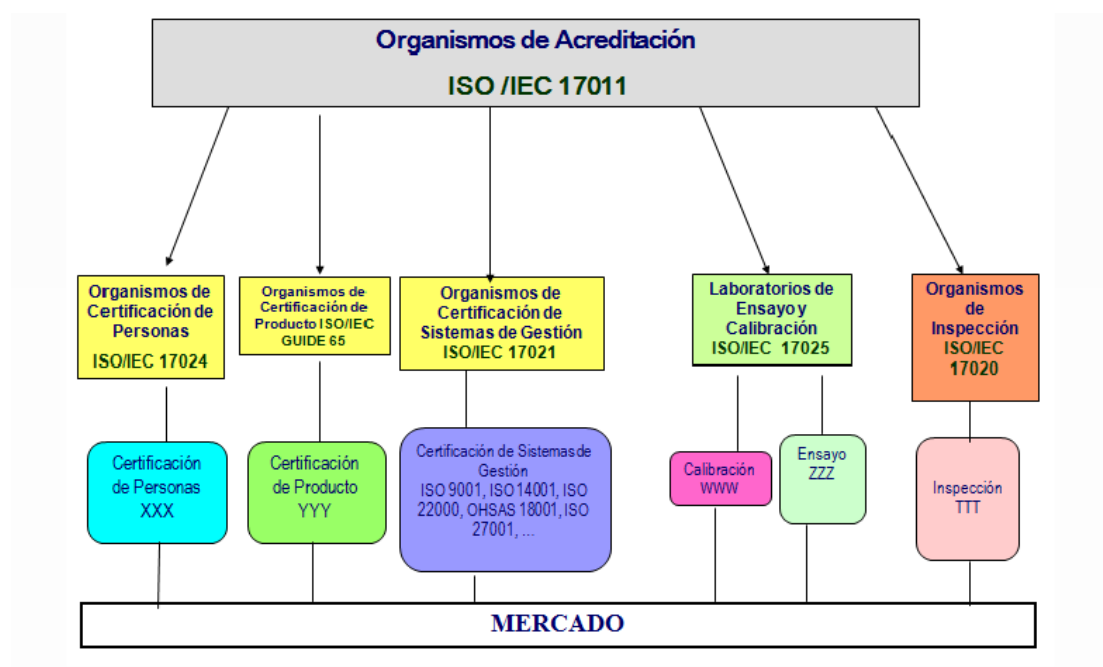


Figura No 1 Evaluación de la Conformidad y Acreditación

4.1.3 IQNet

IQNet integra a las más importantes entidades certificadoras de 60 países, con más de 100 subsidiarias alrededor del mundo y acreditadas por cerca de 40 organismos de acreditación.

Con IQNet ofrece a los clientes, un Certificado avalado por los 31 miembros, constituyéndonos así en miembros del más grande e importante organismo de certificación a escala mundial.

En el mundo, los miembros de IQNet han otorgado el 25% de los certificados.

En América del Norte, los miembros de IQNet han participado con el 18% de las Certificaciones.

En América del Sur, los miembros de IQNet tienen una participación del 35% de los certificados.

En Europa, el 48% de las empresas certificadas corresponde a los miembros de IQNet.

En Asia, la certificación otorgada por los miembros de IQNet se fortalece con un 42%.

Finalmente, América Central es un mercado en crecimiento para la certificación, con un 15% de participación de los miembros de IQNet.

4.1.4 "ISO",

Abreviación de la Organización Internacional de Estandarización, (International Standard Organization).

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) es una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 130 países, uno por cada país.

En la ISO, cada país está representado por su organismo integrante, la organización nacional que coordina las normas nacionales. Cada organismo integrante tiene derecho a un solo voto, sin importar el tamaño del país.

El American National Standards Institute, ANSI (Instituto Nacional de Normas de Estados Unidos) es el organismo integrante de Estados Unidos ante ISO.

La ISO es una organización no gubernamental establecida en 1947. La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionada en el mundo con mira en facilitar el intercambio de servicios y bienes, y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico.

“ISO” es una palabra, que deriva del Griego “isos”, que significa “igual”, el cual es la raíz del prefijo “iso” el cual aparece en infinidad de términos.

Desde “igual” a “estándar” es fácil seguir por esta línea de pensamiento que fue lo que condujo a elegir “ISO” como nombre de la Organización.

La estructura de la ISO está formada por alrededor de 200 comités técnicos que elaboran el borrador de las normas. Las naciones integrantes constituyen comités nacionales, que en Estados Unidos se conocen como Technical Advisory Groups, TAG (grupo de asesoría técnica), que establecen la postura y las estrategias de negociación del país y seleccionan delegados que puedan aportar sus conocimientos al proceso de elaboración de las normas de la ISO.

Este mecanismo permite que la ISO reciba muchas aportaciones y establezca consenso, antes de promulgar una norma, entre la industria, el gobierno y demás entidades interesadas.

La Organización Internacional para la Estandarización estipula que sus estándares son producidos de acuerdo a los siguientes principios:

- Consenso: Son tenidos en cuenta los puntos de vistas de todos los interesados: fabricantes, vendedores, usuarios, grupos de consumidores, laboratorios de análisis, gobiernos, especialistas y organizaciones de investigación.
- Aplicación Industrial Global: Soluciones globales para satisfacer a las industrias y a los clientes mundiales.
- Voluntario: La estandarización internacional es conducida por el mercado por consiguiente basada en el compromiso voluntario de todos los interesados del mercado.¹

4.1.5 ICONTEC

Es un organismo de carácter privado, sin ánimo de lucro, constituido legalmente mediante Resolución 2996 de septiembre de 1963 del Ministerio de Justicia. Está conformado por la vinculación voluntaria de representantes del gobierno nacional, de los sectores privados de la producción, distribución y consumo, el sector tecnológico en sus diferentes ramas y por todas aquellas personas jurídicas que tengan interés en

¹ www.sic.gov.co

pertenecer. Tiene su sede principal en Bogotá D.C., cuenta con oficinas regionales en Medellín, Cali, Bucaramanga y Barranquilla y representaciones en Perú y Ecuador.

Actualmente cuenta con más de 1400 afiliados de todos los sectores económicos del país. Estos se han vinculado para fomentar la Normalización, la Certificación, la Metrología y la Gestión de Calidad en Colombia, aspectos que adquieren mayor importancia con la apertura económica, la reconversión industrial y la internacionalización de la economía colombiana.

Mediante las Resoluciones 2330 de 1994, 10711 de 1999 y 2246 de 1998, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC - ha sido acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio como organismo de certificación de productos industriales, de sistemas de calidad en el sector industrial y de sistemas de administración ambiental, por el DAR/TGA de Alemania según los registros No. TGA-ZM-34-96-00-0 y TGA - ZM-34-96-10. Así mismo, en virtud de lo indicado en el Decreto 2746 de 1984, ratificado por el Decreto 2269 de 1993, es el Organismo Nacional de Normalización.

ICONTEC es miembro de la Organización Internacional de Normalización, ISO, y de la Comisión Electrotécnica Internacional, IEC. En el ámbito latinoamericano, ICONTEC es miembro activo y fundador de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas, COPANT.

Como miembro del PASC (Pacific Area Standards Congress) contribuye a la relación del sector productivo colombiano con los países de la Cuenca del Pacífico.

La Metrología es considerada como una de las áreas de conocimiento científico indispensable para el desarrollo tecnológico. La comprensión y aplicación de los conceptos básicos son relevantes para realizar mediciones exactas y confiables en cualquier campo, ya sea control de procesos, control de calidad, inspección final o evaluación de la conformidad.

4.1.6 Norma ISO NTC 17024:2003

La norma ISO 17024:2003, titulada “REQUISITOS GENERALES PARA LOS ORGANISMOS QUE REALIZAN CERTIFICACION DE PERSONAS” es considerada, en los actuales momentos, como la norma o reglamento para que un Organismo Certificador, pueda demostrar su “competencia para producir datos y resultados técnicamente válidos.

La importancia de esta “demostración” es de obvia importancia en el mundo Industrial y científico moderno, por lo que muchas empresas, Instituciones y centros de Investigación, a nivel mundial, se están rigiendo cada día más por los requisitos establecidos primero en la 17024:2003.

Si a esto le añadimos que, tanto a nivel nacional como internacional, se ha acordado que todo Organismo Certificador que se dedique a dicha actividad para su uso interno o como un servicio comercial a terceros, debe obtener la ACREDITACIÓN bajo esta norma.

Los siguientes son los numerales de la Norma NTC 17024

4 Requisitos para organismos de certificación

- 4.1 Organismo de certificación
- 4.2 Estructura de la organización
- 4.3 Desarrollo y mantenimiento de un esquema de certificación
- 4.4 Sistema de gestión
- 4.5 Subcontratación
- 4.6 Registros
- 4.7 Confidencialidad
- 4.8 Seguridad

5 Requisitos para las personas empleadas o contratadas por organismos de certificación

- 5.1 Generalidades
- 5.2 Requisitos para los examinadores

6 Proceso de certificación

- 6.1 Solicitud
- 6.2 Evaluación
- 6.3 Decisión sobre la certificación
- 6.4 Vigilancia
- 6.5 Renovación de la certificación
- 6.6 Uso de certificados y logotipos o marcas

Anexo A (Informativo) Desarrollo y mantenimiento de un esquema de certificación de personas

Para la alcanzar la acreditación en un Organismo Certificador el énfasis primario es establecer la competencia técnica de las personas. Característica esencial de las evaluaciones de acreditación es que el equipo evaluador tenga suficientes expertos técnicos o evaluadores con conocimientos detallados de los tipos de certificación a realizar por el organismo de certificación dentro de su alcance de acreditación.

Debido a que ISO/IEC 17024 también incluye requisitos para el sistema de gestión, el equipo evaluador debe incluir también evaluadores con conocimiento apropiado de dichos requisitos para el sistema. En la mayoría de los casos, la experiencia en sistemas proviene del personal de planta del organismo de acreditación, mientras que la experiencia técnica específica es provista por Especialistas externos.

La acreditación significa “dar confianza” y por ello permite al organismo certificador que se acredite :

- Tener servicios consistentes.
- Lograr confianza de sus clientes en los resultados que provee.
- Obtener reconocimiento internacional de sus resultados.
- Demostrar su competencia técnica.

Los procedimientos de evaluación de la conformidad contribuyen a mejorar el Flujo del intercambio comercial, ya que promueven la confianza de los resultados que proveen los organismos acreditados para sus clientes.

Esta Norma Internacional ha sido redactada con el objetivo de lograr y promover un marco de referencia, aceptado globalmente, para los organismos que realizan la certificación de personas. La certificación de personas es una de las formas de asegurar que la persona certificada cumple los requisitos del esquema de certificación. La confianza en los esquemas de certificación respectivos se logra por medio de un proceso de evaluación, subsiguiente vigilancia y reevaluaciones periódicas de la competencia de las personas certificadas, aceptada globalmente.

Sin embargo, es necesario distinguir entre aquellas situaciones en las que los esquemas de certificación para las personas están justificados y aquéllas en las que son más apropiadas otras formas de calificación. El desarrollo de nuevos esquemas de certificación para personas, en respuesta a la cada vez mayor velocidad de innovación tecnológica y creciente especialización del personal, podría compensar la variedad en cuanto a educación y formación y, por lo tanto, facilitar el mercado de trabajo global. En los casos en que estén involucrados los servicios públicos y las operaciones oficiales o gubernamentales aún podrían ser necesarias alternativas distintas de la certificación.

A diferencia de otros tipos de organismos de evaluación de la conformidad, tales como los organismos de certificación/registro de sistemas de gestión de la calidad, una de las funciones características del organismo de certificación de personal es llevar a cabo un examen, que utiliza criterios objetivos para la competencia y la calificación. Aunque se reconoce que dicho examen, cuando el organismo de certificación lo planifica y estructura adecuadamente, podría servir en gran medida para asegurar la imparcialidad de las operaciones y reducir el riesgo de conflicto de intereses, en esta Norma Internacional se han incluido requisitos alternativos .

4.1.7 Competencias Laborales

Actualmente la competencia de los mercados, las condiciones y factores tradicionales, las habilidades que poseen las personas, el acceso a recursos financieros y la materia prima, ofrecen mejores ventajas que en el pasado. Las tendencias actuales exigen que los responsables del talento humano de las empresas se planteen nuevos conceptos para sus organizaciones, es necesario que se cambie la actual forma de ver a las organizaciones.

Es necesario visualizar a la empresa como un conjunto de recursos, capacidades y aptitudes centrales heterogéneos que pueden utilizarse para crear una ventaja con relación a otras empresas del mercado. Lo anterior supone que cada empresa tiene recursos, habilidades y capacidades que no poseen otras empresas, al menos no en la misma combinación.

Los recursos son los insumos en el proceso de producción de la empresa, que pueden ser tangibles o intangibles.

Los recursos tangibles son los activos que se pueden ver y contar, la capacidad de pedir dinero prestado, las condiciones de su planta. Generalmente el valor de los recursos tangibles se establece a través de los estados financieros. Los recursos intangibles van desde el derecho de propiedad intelectual, las patentes, las marcas registradas o dependen de ciertas personas con conocimientos prácticos.

La Gestión del conocimiento es, en definitiva, la gestión de los activos intangibles que generan valor para la organización. La mayoría de estos intangibles tienen que ver con procesos relacionados de una u otra forma con la captación, estructuración y transmisión de conocimiento. Por lo tanto, la Gestión del Conocimiento tiene en el aprendizaje organizacional su principal herramienta. La Gestión del Conocimiento es un concepto dinámico o de flujo.

La gestión del conocimiento es un conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente, con el objetivo final de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo.

Las capacidades representan la habilidad de una empresa para aprovechar los recursos que se han integrado en forma intencional para lograr una condición deseada.

Las capacidades base de una empresa están dadas por las habilidades y conocimientos de sus empleados, por ello no se debe subestimar el valor del Capital humano en el desarrollo y aplicación de las capacidades y obviamente en la creación de las aptitudes centrales. Algunas compañías han entendido que una de las ventajas competitiva más poderosas es el conocimiento absoluto.

Algunas incluso consideran que el conocimiento es "la suma de lo que saben todos los empleados de una compañía y le da un margen competitivo en el mercado".

4.2 Marco Conceptual

Ante la importancia que hoy se le viene dando al tema de competencias y al interés que numerosas organizaciones manifiestan en implementarlo, pareciera que este tema es de reciente aparición, sin embargo su estudio data del año 1973, cuando el Departamento de Estado Norteamericano decidió realizar un estudio orientado a mejorar la selección de su personal, pues era éste un problema de permanente preocupación.

Fue entonces cuando se le encomendó a David McClelland, profesor de Harvard muy reconocido en ese momento, como un experto en motivación.

El estudio estuvo orientado a detectar las características presentes en las personas a seleccionar, características que podrían predecir el éxito de su desempeño laboral; Se tomó como variable fundamental: el desempeño en el puesto de trabajo de un grupo de personas consideradas de excelente desempeño, después de un largo periodo de estudio se comprobó que "..... Hacerlo bien en el puesto de trabajo" está más ligado a características propias de la persona, a sus *competencias*, que en aspectos como los conocimientos y habilidades, criterios ambos utilizados tradicionalmente como principales factores de selección, junto con otros como la biografía y la experiencia profesional (estos últimos relativamente creíbles y confiables)

Por otra parte en 1981 en Inglaterra, se empieza a aplicar técnicas de análisis como: "Crítica Incidente Técnica" orientada a definir las habilidades básicas que debería tener el personal de las organizaciones para garantizar un desempeño eficiente.

En 1986 un grupo de profesionales se une al grupo Inglés e intenta diseñar un modelo específico para las empresas españolas utilizando para ello técnicas activas (simulaciones "reales") para medir las habilidades requeridas en los diferentes cargos y se logra como hecho para destacar la unión entre el Departamento de Recursos Humanos con las demás áreas de la organización en el concepto de eficacia, es decir se reconoce que el área de Recursos Humanos es responsable de garantizar a la organización la eficacia de sus empleados.

En 1988 se presenta un proyecto, fruto del estudio de varios años, sobre las habilidades que las organizaciones españolas deberían tener en cuenta para garantizar desempeños laborales exitosos. Este proyecto se presenta a la Asociación Española de Personal: AEDIPE.

Desde entonces se cambia el término “*Habilidades*” por “*Competencias*” y se inicia su difusión con mucho éxito.

En 1996, el economista holandés Leonardo Mertens presenta en la ciudad de Guanajuato una versión preliminar del libro “Competencia Laboral: Sistemas, Surgimiento y Modelos” dentro del marco del seminario internacional “Formación basada en Competencia Laboral: Situación actual y perspectivas”.

Más adelante en el marco de la celebración de los 40 años del Sena, esta entidad pública el libro de Mertens, primera edición en español con el propósito de contribuir a que en Colombia se generen procesos de reflexión y toma de decisiones alrededor de la implementación de las competencias laborales.

En este orden de ideas, desde 1997 el Sena viene liderando Las Mesas Sectoriales, mecanismo en el cual se identifican y describen diferentes ocupaciones laborales en los sectores económicos de la nación, además se establecen los requisitos que deben cumplir los trabajadores para el desempeño eficiente en una ocupación (Conocimientos, Capacidades, Aptitudes y Destrezas) también se seleccionan los organismos certificadores y se definen los programas educativos que deben impartir las instituciones colombianas.

En *Las Mesas Sectoriales* participan los gremios, las empresas, los trabajadores, el sector educativo, los centros de formación del Sena, y los centros de investigación, entre otros.

El Sena tiene la responsabilidad, por delegación gubernamental, de estandarizar las competencias laborales, es decir fijar las normas específicas para el desempeño de una ocupación determinada, para cuya determinación se parte de una descripción de conocimientos, habilidades, actitudes, destrezas y valores que debe reunir quien va a desempeñar un puesto de trabajo, oficio o profesión; posteriormente estas serán acreditadas por el ICONTEC, el cual a su vez, se encargará de elevarlas a la categoría de Norma Técnica Nacional.

4.2.1 Formación de Personal Sobre la Base de Competencias

La educación del personal en el área de la producción industrial ha dado varios giros interesantes a lo largo de la historia con el fin de resolver la pregunta de si: ¿verdaderamente sabemos hacer las cosas?, es decir, ¿somos realmente competentes para hacer nuestro trabajo? Es aquí donde aparece la educación por competencias como una forma para perfeccionarnos en el saber hacer.

El ingeniero Técnico industrial, José Enebral Fernández, dedicado a la formación en contenidos tales como Telecomunicación y Management hace una descripción del significado de las competencias en el ámbito empresarial.

Competencias: una reingeniería del aprendizaje permanente²

El aprendizaje permanente constituye un valor al alza en las organizaciones: todos debemos mejorar nuestro perfil profesional en beneficio del alto rendimiento y la competitividad de nuestras empresas. Parece que fue hace unos 30 años, en EEUU, cuando surgió más formalmente la necesidad de atender a todos los principales aspectos que contribuyen a ser un top performer en cada puesto de trabajo.

Como es sabido, el “competency movement” fue impulsado por David McClelland, autor, en 1973, del artículo “Testing for Competence rather than for Intelligence”, que sigue siendo un referente histórico en la gestión por competencias. McClelland apuntó no sólo a aspectos tales como los conocimientos y habilidades, sino también a otros que pueden augurar o predecir un desempeño altamente satisfactorio de un puesto de trabajo (estamos pensando en sentimientos, creencias, valores, actitudes y comportamientos).

Actualmente, la selección, la gestión y la formación por competencias son ya prácticas extendidas entre algunas grandes empresas, aunque los resultados no sean siempre tan satisfactorios como se desea.

La idea –gestión por competencias no pretende parecer brillante; simplemente parte del hecho visible de que personas con similar perfil “hard” presentan, sin embargo, muy diferentes performances.

Sin descartar sentimientos propios de un momento o circunstancia específicos, la diferencia en el rendimiento parece encontrarse, en buena medida, en la parte “soft” de nuestro perfil profesional: desde la sensibilidad de recordar los nombres de los clientes y proveedores, el tacto en las relaciones dentro de la organización o la comprensión de los demás, hasta la actitud de aprendizaje permanente, el manejo riguroso de conceptos, el pensamiento sistémico, la creatividad, la integridad o la visión de futuro.

Cada puesto de trabajo precisa de competencias específicas, y a ellas deben atender los esfuerzos de desarrollo profesional continuo en las empresas. Sin

² ENEBRAL F, José. Competencias: Una reingeniería del Aprendizaje Permanente. Consultor de Management y RRHH. Disponible en <http://biblioteca.abaco.edu.pe/temas%20diversos/administracióndeempresas/jose%20Enebral%20Fernandez%20competencias%20una%20reingenieria%20delaprendizaje%20permanente.htm> Internet.

menoscabo de lo dicho, los conocimientos son, sin duda, muy determinantes; se habla cada vez con más insistencia de la idea de “trabajadores del conocimiento”, y también asistimos a una explosión de la inquietud por gestionar bien el saber dentro de las empresas.

Pero de la importancia del saber ya estábamos convencidos, y no lo estábamos tanto de la de la empatía, la intuición, la integridad, el autoconocimiento, la percepción de la realidad, el espíritu de comunidad, el optimismo, la autoconfianza, la autocrítica, la flexibilidad, el dominio personal...

.... A menudo surgen reservas sobre la posibilidad de desarrollar algunas de estas competencias personales en individuos que no parecen poseerlas, pero, por un lado, hemos de seleccionar personas atendiendo a estos requerimientos, y por otro, pensamos que las competencias son desarrollables, al menos en alguna medida, mediante los métodos idóneos.

4.2.2 Elementos conceptuales de la gestión por competencias

Los Licenciados cubanos Norberto Pelegrín Entenza Idalmis y Margarita Sosa Monzón en un gran trabajo investigativo llamado: Reflexiones teóricas en torno a la gestión por competencias,³ hacen un recorrido conceptual sobre los elementos que conforman este tema realizando especial énfasis en las implicaciones que tienen sobre el sector turístico cubano.

De este estudio se pueden nombrar los siguientes aspectos que complementan el marco teórico:

Origen y antecedentes de la gestión por competencias

Una de las constantes en la investigación psicológica del siglo XX, han sido los estudios que permitieran la mejora del rendimiento personal dentro de la organización.

A principio de los años 60, el profesor de psicología de la universidad de Harvard, David C. McClelland, propuso una nueva variable para poder entender el concepto de motivación: “Performance / Quality”, valorando el primer termino como la necesidad de logro (Resultados cuantitativos) y el segundo como calidad en el trabajo (Resultados cualitativos).

³ PELEGRINI, Norberto. SOSA, Idalmis Margarita. Reflexiones teóricas en torno a la gestión por competencias. Cuba. Disponible en internet: <http://www.informacion-util.com.ar/trabajos.php?load=16/gestion-por-competencias/gestion-por-competencias.html>

Este enfoque fue el que indujo a plantearse las posibles vinculaciones entre este tipo de necesidades propias de las personas y el éxito empresarial.

De forma paralela se sucedían uno detrás de otros los estudios de investigaciones académicas sobre el éxito profesional en el mundo laboral y siempre existía un problema de forma, de fondo o de contenido que evitaba responder de una forma satisfactoria a la pregunta de: ¿qué formación debe poseer la persona adecuada para desarrollar con éxito este puesto?

En 1973, McClelland demostró que los expedientes académicos y los tests de inteligencia por sí solos no eran capaces de predecir con facilidad la adecuada adaptación a los problemas de la vida cotidiana y, en consecuencia al éxito profesional.

Así se iniciaron investigaciones centradas en el contenido de los puestos de trabajo y los resultados esperados, así como en las características personales de aquellos que estaban desempeñando de una forma excelente la función analizada.

R.E.Boyatzis realizó un análisis profundo de las competencias que afectaban a los líderes empresariales, basándose en una adaptación del análisis de incidentes críticos. Se determinó que existían una serie de características personales que deberían poseer de forma general los líderes, pero existían otras que solo poseían aquellos que desarrollaban de forma excelente sus responsabilidades.

En 1989, los investigadores de McBer estudiaron los perfiles de competencias de más de 200 puestos de trabajo y elaboraron un diccionario genérico, de gran ayuda en la gestión por competencias de 24 países.

A partir de 1992 se comenzaron a utilizar las competencias como criterio retributivo y se hace énfasis en el desempeño. Por ejemplo Pepsico analizó la correlación entre adecuación de sus ejecutivos al perfil de competencias y el desempeño de estos. El resultado fue una correlación de 0.93 en Estados Unidos y del 0.90 en Europa y Asia. Las conclusiones son evidentes.

El trabajo de Hamel y Prahalad ("Compitiendo por el Futuro") dota a la gestión por competencias de un valor claramente estratégico, de esta forma la gestión por competencias sale del ámbito de los Recursos Humanos pasa a ser un mecanismo clave de la transformación de las organizaciones.

4.2.3 Análisis y conceptos de competencias

Desde el siglo XV el verbo "competir" significo "pelear con", generando sustantivos como competencias, competidor y el adjetivo competitivo. Las competencias manifiestan la integración entre el saber, el saber hacer y el saber ser, son unidades del conocimiento; son elementos que posee el individuo y son

imprescindibles para desarrollar con éxito una actividad. Existen múltiples y variadas definiciones en cuanto a las competencias. En general las variadas definiciones del concepto de competencia se identifican con diferentes tendencias a las que se afilian de una forma u otra sus autores, siendo las que más se destacan en el plano internacional la Conductista, Funcionalista y la Constructivista, de las cuales exponemos a continuación una síntesis de sus principales características (L. Mertens, 1996).

Tabla 1. Enfoques de las competencias

Conductista	Funcionalista	Constructivista
Su sello distintivo radica en que sus resultados se constatan en las cosas que hacen los mejores, los relevantes, por comportamientos observables, registrables evidentes y nunca por requisitos. Donde se denominan competencias a las cualidades de los competentes, por haber alcanzado un perfil de excelencia.	La relación de la función constituye el principio de la selección fructífera de los datos relevantes. Analiza las diferentes relaciones que existen en la organización entre resultados capacidades, habilidades, conocimientos y aptitudes de los trabajadores, comparando unas con otras.	Valora las relaciones mutuas y las acciones entre los grupos y su entorno, pero también entre situaciones de trabajo y de superación. Construye la competencia no solo a partir de la función que nace del mercado, sino que concede igual importancia a la persona, a sus objetivos y posibilidades.

Fuente: PELEGRINI, Norberto. SOSA, Idalmis Margarita

Las competencias laborales son características de las personas, están en las personas y se desarrollan con las personas de acuerdo a las necesidades de su contexto económico, social y cultural y sus aspiraciones y motivaciones individuales; por lo tanto no basta con saber, o saber hacer, es necesario poseer actitudes y valores que predispongan al ser humano a utilizar el saber y el saber hacer y evidenciarlos en el desempeño de su actividad laboral.

Los autores consideran importante señalar que las competencias, como se aprecia en estos conceptos no se limitan al conocimiento técnico, sino que incluyen habilidades, personalidad, rasgos del carácter, comunicación, etc. Por otra parte se establece una relación explícita entre las competencias y el resultado exitoso de una labor.

A apreciación de Merterns, (1998) el concepto de competencia "intenta cerrar el tradicional abismo entre la calificación entendida como un acervo de conocimientos y habilidades y el desempeño concreto requerido en la empresa. Es

una propuesta para aumentar la posibilidad de que la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades conduzcan efectivamente a un desempeño o resultado superior en la organización.

A criterio de los autores las competencias podrían ser definidas como:

Un conjunto de características personales, conocimientos (técnicos y sociales), valores, motivos, actitudes (querer hacer), aptitudes (saber y poder hacer) que le permiten a una persona o grupo de personas desarrollar de manera consistente y en diversas situaciones una actuación exitosa.

Las competencias son el elemento operativo que vincula la capacidad personal y de equipos para agregar valor, con los procesos de trabajo. Es posible que esto sea lo que llama tanto la atención de quienes buscan concretar el uso y la administración de los activos centrado en los individuos.

El ingeniero José Enebral Fernández, menciona en su trabajo, “Competencias: una reingeniería del aprendizaje permanente”, los elementos que conforman las competencias de los trabajadores en el área operativa.

Competencias de los trabajadores⁴

Al considerar la Teoría Y (1960), de Douglas McGregor, como el origen de los cambios culturales todavía en curso en muchas empresas.

El autor dibujaba entonces una imagen de trabajador comprometido que hoy resulta natural, aunque en su momento suscitó no pocas controversias. Pero a esta notable evolución cultural en las relaciones empresa-empleados hay que sumar el implacable avance tecnológico y también la globalización y otros fenómenos que caracterizan la actividad económica en nuestros días. Seguramente, lo más visible de los cambios en curso en las empresas son las nuevas relaciones jefes-colaboradores. No es que todavía se hallen, en general, en el punto deseado; pero al menos se viene coincidiendo en la tendencia del reparto de poderes y responsabilidades...

... Pero entre el colectivo de trabajadores, nos detenemos en los denominados “trabajadores del conocimiento”. Hace más de treinta años, algunos pensadores comenzaron a destacar la importancia del conocimiento dentro de las empresas. Parece que fue Peter Drucker quien acuñó la expresión “knowledge worker”, pero también economistas de prestigio como Kenneth Arrow o Friedrich Von Hayek

⁴ ENEBRAL F, José. OpCit

insistieron en ello. Sin duda, el perfil del trabajador ha evolucionado muy sensiblemente desde los tiempos de Taylor y Gilbreth: cada día tenemos que saber más y, a la vez, obtener el mejor provecho colectivo de nuestros conocimientos.

En su desarrollo profesional en este siglo, las personas más preparadas tienen dos opciones básicas que deseamos apuntar: llegar a ser un directivo-líder o ser un knowledge worker en permanente aprendizaje.

Se quiere resaltar en el valor de los trabajadores expertos. Y atención: uno es valioso para la empresa no solamente por lo mucho que sabe, sino también por lo que hace fluir sus conocimientos. La empresa necesita que los conocimientos no sean individuales sino colectivos, por ello tendríamos que estar siempre aprendiendo y además poniendo nuestro saber a disposición de los demás. ..

...El mejor knowledge worker reúne saber explícito y saber implícito o tácito: tiene experiencia; además tiene potencial y sólida disposición para seguir aprendiendo. Y no deberíamos olvidar la intuición, que, aunque de doble filo, es otra herramienta útil.

4.2.4 La capacitación basada en competencias

Existen múltiples enfoque de los procesos de capacitación al interior de las organizaciones como ya se ha mencionado pero la intencionalidad de los mismos y la proyección que se busca al interior de la organización es la que resulta marcando la diferencia; es lo que los expertos llaman el día después de concluida la capacitación, el qué se va hacer con los contenidos expuestos en el proceso de formación técnica.

La Capacitación de los trabajadores, garantiza la adquisición y evolución de las competencias laborales para los puestos de trabajos y para las organizaciones en sus tres niveles. Es decir, es el proceso que permite transmisión y asimilación de conocimientos, desarrollo de habilidades y de actitudes a los miembros de una empresa.

Este proceso constituye una de las vías más importantes para elevar el nivel de competitividad de las organizaciones, y sirve de fundamentación para convertir la concepción de la capacitación como inversión y no como gasto, para beneficio de nuestras entidades.

La identificación de las competencias laborales en cualquier nivel de una organización es el marco de referencia para comparar los resultados de la evaluación del potencial y del desempeño de los individuos en función de los objetivos y detectar las necesidades de aprendizaje, que constituyen la base de los planes y programas de capacitación.

La implementación de la capacitación basada en competencias laborales respalda el concepto de idoneidad; la aplicación del concepto de formación continua mantiene los estándares de desempeño requeridos para una ocupación y, por tanto, se convierte en un mecanismo de definición de la capacidad real que deben demostrar los trabajadores en el cumplimiento de sus tareas...

... La formación / capacitación en las empresas es contemplada como un poderoso instrumento para favorecer la adaptación necesaria a la utilización de las nuevas tecnologías y como medio de cambio que permita desarrollar un personal polivalente y multivalente con capacidad para afrontar los nuevos ritmos de trabajo impuestos por sistemas de producción flexibles y la introducción de nuevas formas de servicios. ...

... La formación / capacitación basada en competencias es una propuesta donde se articulan conocimientos y habilidades con trabajo y tecnología en un adecuado ambiente empresarial donde se transmiten códigos de conducta y funcionamiento de la organización; puede ser el mecanismo por el cual se transmitan valores y comportamientos inherentes a ocupaciones de los niveles operacional, tecnológico y gerencial en las actuales circunstancias históricas.

Hay que lograr la conceptualización de manera que se pueda hacer entender cómo interpretar la competencia laboral lo que permitirá orientar futuras acciones relacionadas con modelos prácticos para instalar sistemas de competencia laboral en las empresas.

¿Qué es la competencia laboral?

Existen múltiples y variadas definiciones en torno a la competencia laboral. Un concepto generalmente aceptado la establece como la capacidad efectiva para llevar exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada.

Por competencia laboral se entiende el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes verificables, que se aplican en el desempeño de una función productiva o de servicio.

La competencia tiene sentido en tanto es un conjunto dinámico de elementos, los cuales, aunque puedan desagregarse, por separado, no constituyen la competencia. Tiene en cuenta lo que necesita el trabajador para su desempeño en el medio laboral. Su referencia es el resultado que debe alcanzarse por el trabajador trabajando.

A la luz de las transformaciones que inducen la aplicación del Perfeccionamiento Empresarial en el país, en el enfoque del desarrollo de los recursos humanos, es necesario delimitar diferencias entre CALIFICACIÓN Y COMPETENCIA.

Por CALIFICACIÓN se entiende el conjunto de conocimientos, capacidades, incluidos los modelos de comportamiento y las habilidades, que los individuos adquieren durante los procesos de socialización y de educación / formación. Es una especie de activo con que las personas cuentan y que utilizan para desempeñar determinados puestos. Se le puede denominar como la capacidad potencial para desempeñar o realizar las tareas correspondientes a un puesto de trabajo.

La COMPETENCIA por su parte, se refiere sólo a algunos aspectos de este acervo de conocimientos y habilidades: aquellos que son necesarios para llegar a ciertos resultados exigidos en una circunstancia determinada. Es la capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado.

El concepto de competencia hace referencia a la capacidad real del individuo para dominar un conjunto de tareas que configuran la función en concreto. Los cambios tecnológicos y organizativos, así como la modernización de las condiciones de vida en el trabajo, obligan a centrar más en las posibilidades en situaciones de trabajo concretas y evolutivas, lo que aleja de las descripciones clásicas de puestos de trabajo.

Las competencias laborales se definen a nivel de organización, área y puesto de trabajo; la información de entrada que puede utilizarse es el análisis de las debilidades y fortalezas de la organización (mirar hacia dentro de la empresa) así como los objetivos de la misma y de sus áreas clave.

Las competencias laborales de un puesto de trabajo se definen a partir de la asociación y agrupación de tareas en grandes familias. La agrupación de las tareas por criterio de asociación genera un enunciado de competencia general que responde a una realidad concreta de trabajadores expertos.

En todos los casos debe definirse el estándar y el criterio de desempeño, puesto que el análisis de las competencias laborales conduce a la determinación del sistema de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias en cualquier nivel de análisis y se busca establecer conexión directa entre resultados y dotación de conocimientos, habilidades y actitudes.

Muchas definiciones sobre competencia se han dado a lo largo de los años de estudio del tema, veamos:

- “Es una característica individual, que se puede medir de un modo fiable, que se puede demostrar y que diferencia de una manera sustancial a trabajadores con un desempeño excelente de los trabajadores con desempeño normal”

- Richard Boyatzis, por su parte define las Competencias cómo: “Las Características subyacentes en una persona que está causalmente relacionada con una actuación de éxito en un puesto de trabajo “

De las anteriores definiciones podemos destacar que las competencias presentes en una persona, son las que permiten un desempeño diferenciador o exitoso, es decir, no todas las personas en su desempeño podrán ser exitosas por el solo hecho de desearlo, es necesario tener ese “no sé qué”, o esa cualidad personal que le permite realizar una actividad en forma más exitosa que otra persona.

Es individual en cuanto que cada persona tiene sus propias competencias es decir, no son copiables e imitables y son medibles en cuanto son identificables a través de instrumentos de medición confiables científicamente.

Se conocen muchas clasificaciones de COMPETENCIAS, veremos algunas de ellas: DIFERENCIADORAS Y DE UMBRAL, las primeras son aquellas características personales que distinguen un desempeño normal de un desempeño sobresaliente o exitoso, vale decir es una cualidad particular que hace que una persona en las mismas circunstancias de otra, con su misma preparación y en condiciones idénticas, se desempeñe en forma superior. El reconocimiento de estas características ha permitido demostrar que no es la formación académica, por ejemplo, la que agrega valor al desempeño de un cargo.

Las competencias de UMBRAL son las que permiten un desempeño normal o adecuado y ha sido la identificación de estas competencias las que han caracterizado los procesos tradicionales de selección de personal, es decir, se ha buscado quien pueda desempeñar adecuadamente un cargo y no quién lo pueda desempeñar en forma exitosa o sobresaliente.

4.2.5 Elementos de Competencias:

4.2.5.1 Saber

Conjunto de conocimientos relacionados con los comportamientos implicados en la competencia. Pueden ser de carácter técnico (orientados a la realización de tareas) y de carácter social (orientados a las relaciones interpersonales).

La experiencia juega un papel esencial como "conocimiento adquirido a partir de percepciones y vivencias propias, generalmente reiteradas". Entre otras disciplinas psicológicas, la Psicología Cognitiva ofrece en la actualidad importantes desarrollos orientados a mejorar las estrategias de aprendizaje; bajo denominaciones como

"aprender a aprender" o "aprender a pensar", se proporcionan recursos cuya aplicación facilita la adquisición de nuevos conocimientos, su integración en los que ya poseemos, su utilización orientada a la práctica y la posibilidad de que nos convirtamos en gestores de nuestro propio aprendizaje.

4.2.5.2 Saber Hacer:

Conjunto de habilidades que permiten poner en práctica los conocimientos que se poseen. Se puede hablar de habilidades técnicas (para realizar tareas diversas -por ejemplo, hacer una pared de ladrillos, operar a un paciente o realizar un balance contable-), habilidades sociales (para relacionarnos con los demás en situaciones heterogéneas -trabajar en equipo, ejercer liderazgo, negociar, hablar en público, ...-), habilidades cognitivas (para procesar la información que llega y que debe ser utilizada para analizar situaciones, tomar decisiones, ...), etc.

Lo habitual es que estas distintas habilidades interactúen entre sí; por ejemplo, dar una charla en público puede implicar no sólo el acto en sí de dirigirse a una audiencia y hablarle de algún tema (habilidad social), sino también, analizar sus reacciones, anticipar preguntas o críticas, estructurar mentalmente el contenido, ... (habilidades cognitivas), reducir la ansiedad que le crea la situación (por medio de estrategias que implican habilidades motoras y cognitivas) y utilizar los medios audiovisuales de apoyo a la charla (medios audiovisuales)

Lo referido anteriormente acerca del aprendizaje de conocimientos sirve también para el aprendizaje de habilidades; de igual modo, disciplinas como la Psicología Social o la Modificación de Conducta, y orientaciones como la del Aprendizaje Social, entre otras, aportan suficientes conocimientos y procedimientos en cuanto a la concepción, evaluación y entrenamiento de dichas habilidades.

4.2.5.3 Saber Estar:

Conjunto de actitudes acordes con las principales características del entorno organizacional y/o social (cultura, normas, etc.). En un sentido amplio, se trata de tener en cuenta los valores, creencias y actitudes en tanto elementos que favorecen o dificultan determinados comportamientos en un contexto dado.

Las actitudes son un tema clásico en la Psicología Social que cuenta con un amplio desarrollo y aplicación, tanto en un nivel más macro (por ejemplo, en medios de comunicación), como en un nivel micro (por ejemplo, en las múltiples relaciones interpersonales), y en el que asuntos como el origen, evaluación y cambio de actitudes (con un lugar destacado para la persuasión) son principal foco de interés.

4.2.5.4 Querer Hacer:

Conjunto de aspectos motivacionales responsables de que la persona quiera o no realizar los comportamientos propios de la competencia. Se trata de factores de carácter interno (motivación por ser competente, identificación con la tarea, etc.) y/o externo (dinero "extra", días libres, beneficios sociales, etc.) a la persona, que determinan que ésta se esfuerce o no por mostrar una competencia.

La Psicología de la Motivación proporciona pautas de análisis para comprender la motivación humana, las variables implicadas y las posibles estrategias para abordarla.

4.2.5.5 Poder Hacer: Conjunto de factores relacionados con:

Desde el punto de vista individual: la capacidad personal. Las aptitudes y rasgos personales, dos temas de gran tradición en Psicología, se contemplan aquí como potencialidades de la persona, como variables que pueden aportar información respecto a la facilidad con que alguien mostrará un comportamiento determinado, o sobre su potencial de aprendizaje. A diferencia de concepciones tradicionales, desarrollos más recientes (por ejemplo, el concepto de "inteligencias múltiples" o el enfoque interactivo de la personalidad) aportan una visión más flexible y operativa de estos elementos, y los sitúan en consonancia con su papel de meros componentes de las competencias.

Desde el punto de vista situacional: el grado de "favorabilidad" del medio. Diferentes situaciones pueden marcar distintos grados de dificultad para mostrar un comportamiento dado; por ejemplo, la presencia de un grupo que nos "presiona", la interacción con un jefe autoritario u ocupar un nivel jerárquico o un rol concreto. La Psicología Social, la Psicología de los Grupos y la Psicología de las Organizaciones ofrecen un amplio conjunto de conocimientos respecto a la influencia de las situaciones sobre nuestros comportamientos. De igual modo, cabría destacar la disponibilidad o no de medios y recursos que faciliten o dificulten el desempeño de la competencia.

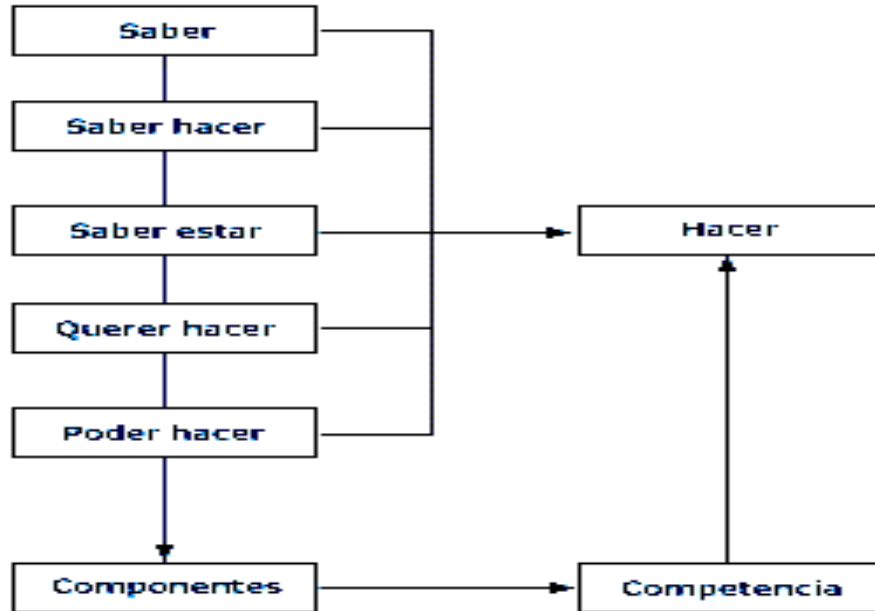


Figura No 2 Tipos de Competencias.

4.2.6 Desempeño por competencias. Evaluación 360°

En este apartado se describen apartes de la teoría evaluación por competencias con la metodología 360° dado que se incluye esta forma de evaluar las competencias definidas para personal evaluador y personas a certificar como modelo innovador y completo para hacerlo.

Evaluación por competencias⁵

La principal ventaja de adoptar basado en conductas para medir el rendimiento reside en que los criterios- o las pautas de rendimiento- utilizados son muy concretos. Las escalas de comportamiento proporcionan a los empleados ejemplos específicos de conductas que pueden realizar si quieren tener éxito en su trabajo. Si un empleado conoce las competencias requeridas para su puesto y en la correspondiente apertura en grados puede verificar, analizar y controlar sus propias conductas con lo requerido, al

⁵ ALLES, Martha Alicia. Desempeño por Competencias. Evaluación de 360°. Editorial Granica. México. 2006.

llegar el momento de la evaluación del desempeño, no pueden presentarse “grandes sorpresas”.

Para evaluar el desempeño por competencias la empresa debe haber definido previamente qué son las competencias. La gestión por competencias no es algo nuevo, pero todavía no está muy difundida en países de Latinoamérica, adonde ha llegado – en general- de la mano de las grandes multinacionales. Esta gestión, se relaciona con aquellas empresas, cualquiera que sea su tamaño, que deseen tener éxito mediante la aplicación de éste método. Como saben todos los que de un u otro modo han trabajado en organizaciones, usualmente se contrata a una persona por sus conocimientos y se la despide por su comportamiento. La gestión por competencias hace referencia justo a eso, al comportamiento.

Esos comportamientos no son iguales para todos los puestos ni para todas las empresas. Definirlos es responsabilidad de la máxima conducción de la compañía.

Aplicación de gestión por competencias en cada proceso de las organizaciones:

Análisis y descripción de puestos

Cuando una empresa desee implementar un esquema de gestión por competencias, el primer proceso que deberá encarar es la descripción de puestos por competencias. Es la piedra fundamental, ya que a partir de esta descripción es posible implementar todos los demás procesos de recursos humanos.

Selección

Para seleccionar por competencias primero deberán confeccionarse los perfiles y las descripciones de puestos por competencias. A partir del perfil, el puesto requerido tendrá competencias derivadas del conocimiento o derivadas de las conductas. Una correcta selección deberá contemplar ambos tipos de requerimientos, ya que el conjunto conforma el perfil requerido.

Entrevistas por competencias

Los hábitos de entrevistas están arraigados en personas con experiencia y adaptar las nuevas técnicas no es sencillo. La clave es detectar a través de preguntas comportamientos observables del pasado en relación con la competencia que se desee evaluar.

Evaluaciones por competencias

Las empresas, cuando implementan un esquema de gestión por competencias, se preguntan ¿Cómo están los ejecutivos, gerentes y demás colaboradores en relación con las competencias definidas?. Muchas de éstas preguntas sólo pueden responderse si la empresa realiza evaluaciones por competencias o evaluaciones de potencial por competencias.

Esto no significa que la empresa cambie sus ejecutivos y otros colaboradores si el resultado no es el esperado. Simplemente sabrá que debe hacer, entrenar, cambiar de puestos o cómo desarrollar en un futuro a su personal.

Evaluación del desempeño

Para evaluar el desempeño por competencias, primero es necesario tener la descripción de puestos por competencias. El otro elemento fundamental para un exitoso proceso de evaluación de desempeño es el entrenamiento de los evaluadores en la herramienta a utilizar. Vale el mismo comentario de las entrevistas por competencias y entrevistadores.

Evaluar el desempeño en un esquema de competencias

Las competencias se fijan para toda la empresa en su conjunto y luego por área y nivel de posición. En función de ellas se evalúa la persona involucrada. Habitualmente las competencias referidas a un puesto se clasifican en una escala de puntuación.

La evaluación de desempeño toma en cuenta las competencias relacionadas con la posición evaluada y solo éstas y en el grado en que son requeridas por el puesto.

Trabajar con la modalidad de competencias tiene una serie de ventajas. Entre otras, objetiviza los procedimientos, combinando las habilidades, los conocimientos y las cualidades de una persona y, por extensión, los de toda la organización.

Para la evaluación deben compararse las diferentes conductas o comportamientos de la persona evaluada, dentro del período objeto de evaluación. Esta conducta ya identificada debe primero relacionarse con una competencia y luego con la descripción de la conducta requerida para ese puesto.

4.3 Sistemas de Gestión:

Una organización puede ser considerada como una entidad compleja conformada por sistemas interconectados e interdependientes, diseñados para satisfacer las

necesidades y expectativas de sus usuarios⁶. En este marco, se concibe al sistema de gestión global de la organización como aquel sistema que tiene como propósito el establecimiento de la política y objetivos de la organización, así como de los mecanismos que garanticen su consecución. Para ello, coordina la operación de un conjunto de sistemas de gestión diseñados para abordar de manera especializada la planificación, ejecución y control de determinadas actividades de la organización⁷. Uno de ellos es el Sistema de Gestión de Calidad, destinado al logro de resultados con relación a los objetivos de la calidad de la

Organización. Los objetivos se formulan en respuesta a las necesidades, expectativas y requisitos de los usuarios, la población, las entidades reguladoras, la propia organización y demás interesados.

Los Sistemas de Gestión de Calidad implementan enfoques con métodos, técnicas e instrumentos de intervención. Entre ellos han alcanzado reconocimiento internacional, la Garantía de la Calidad y la Gestión de la Calidad Total. La Garantía de la Calidad descansa en la evaluación de la calidad, teniendo como referencia estándares e indicadores previamente establecidos, basados en conocimientos científicos, para luego proponer acciones correctivas que conducen a la mejora. Mientras que la Gestión de la Calidad Total tiene como principio la búsqueda permanente de la calidad, bajo el paradigma de la excelencia, en consecuencia, compromete a la totalidad de la organización, sus sistemas y procesos. Este enfoque concibe la calidad desde las necesidades y expectativas de los usuarios y de otras partes interesadas y no sólo en función de estándares técnicamente elaborados.

A su vez, las Organizaciones de Salud, para la implementación de sus sistemas de gestión de calidad, usualmente adoptan modelos de sistemas, previamente diseñados.

Los sistemas que adoptan modelos normativos para implementar el enfoque de **Garantía de Calidad**, adoptan las normas ISO 9001 como modelo.

Otra organizaciones adoptan Sistemas con modelos normativos para implementar el enfoque de la **Gestión de la Calidad Total**, tales como el Premio Deming a la Calidad, los criterios Malcom Baldrige para la Excelencia en el Desempeño y el Modelo de la Excelencia EFQM (European Foundation for Quality Management) conocidos en gran medida por constituirse en referentes para la presentación a distintos premios internacionales de calidad.

⁶ Levo. Manual de los Administradores de Salud para el Mejoramiento Continuo

⁷ Camisón C. y colas. Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Educación S.A., Madrid 2007

Pero igualmente, se vienen implementado sistemas de gestión de calidad que sin adoptar modelos normativos en su diseño, incorporan algunos de sus principios y criterios. Estos sistemas usualmente surgen como iniciativas estatales para implementar políticas públicas destinadas a la gestión de la calidad de productos (bienes o servicios) generados por un sector de la producción. En consecuencia, son modelos diseñados para atender los requisitos de calidad de ciertos productos de la organización, como lo es la atención de salud.

Siguiendo esta orientación, en el sector salud de diferentes países, algunos de ellos latinoamericanos, se han diseñado e implementado sistemas con el propósito de gestionar la calidad de la atención de salud. Usualmente, estos sistemas incorporan métodos y técnicas provenientes del enfoque de garantía de la calidad en salud, como la acreditación de establecimientos de salud, del enfoque de la gestión de la calidad total como la mejora continua de procesos, así como de intervenciones de control de la calidad. Estos sistemas son diseñados e implementados por la Dirección de la Organización de Salud y son operados por los establecimientos y sus unidades productoras de servicios.

El modelo de gestión determina cómo está estructurado el Sistema de Gestión del Organismo Certificador y describe los procesos y las disposiciones generales dispuestas por la empresa para asegurar la calidad en sus servicios, para prevenir la aparición de no conformidades, para aplicar las acciones precisas para evitar su repetición, y para, a través de la gestión de sus procesos, alcanzar la mejora continua del sistema así como la satisfacción de sus aspirantes y demás partes interesadas.

El cumplimiento del sistema de gestión de certificación, es un requisito obligatorio para todos los empleados, socios y partes significativamente involucradas con el Organismo Certificador

A través de este Sistema de Gestión, la empresa se compromete a garantizar un proceso de Certificación independiente, imparcial, confidencial y de calidad en la Prestación del Servicio y se responsabiliza por las decisiones generadas del sistema de certificación en conformidad con los requisitos expuestos en la legislación aplicable al esquema de certificación de la aptitud física, mental y coordinación motriz, con miras siempre a lograr la plena satisfacción del servicio entregado a sus aspirantes y demás partes interesadas.

Un sistema de gestión de la calidad es el conjunto de normas interrelacionadas de una organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la mejora continua. Entre dichos elementos, los principales son:

Estructura de la organización: Responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión. En ocasiones este organigrama de sistemas no corresponde al organigrama tradicional de una empresa.

Estructura de responsabilidades: Implica a personas y procesos.

La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes procesos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.

Procedimientos: Responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.

Procesos: Responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.

Recursos: No solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial.

4.4 Balanced Scorecard BSC o Cuadro de Mando Integral CMI

El BSC es una herramienta revolucionaria para movilizar a la gente hacia el pleno cumplimiento de la misión a través de canalizar las energías, habilidades y conocimientos específicos de la gente en la organización hacia el logro de metas estratégicas de largo plazo. Permite tanto guiar el desempeño actual como apuntar al desempeño futuro. Usa medidas en cuatro perspectivas:

- Desempeño financiero.
- Conocimiento del cliente.
- Procesos internos de negocios.
- Personas - Aprendizaje y crecimiento

BSC es un robusto sistema de aprendizaje para probar, obtener realimentación y actualizar la estrategia de la organización. Provee el sistema gerencial para que las compañías inviertan en el largo plazo en clientes, empleados, desarrollo de nuevos productos y/o servicios; sistemas más bien que en gerenciar la última línea para bombear utilidades de corto plazo. Cambia la manera en que se mide y maneja un negocio".

El BSC es una herramienta Gerencial que permite traducir la estrategia de la organización a un conjunto de indicadores que hacen el balance entre las mediciones de los resultados.

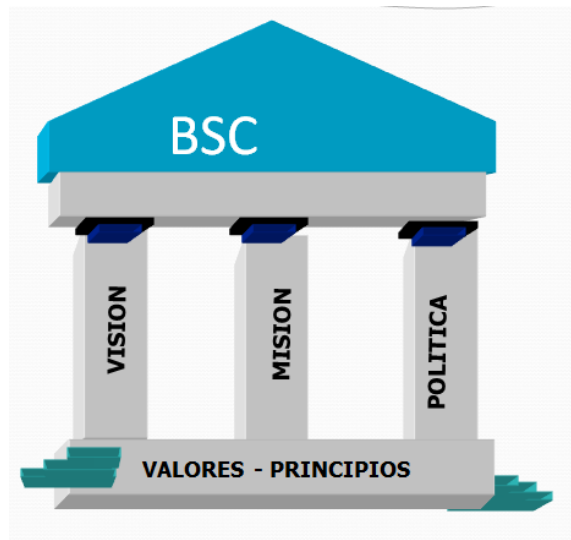


Figura No 3 Balance Scorecard

El BSC o CMI sugiere que veamos a la organización desde cuatro perspectivas, cada una de las cuales debe responder a una pregunta determinada:

Personas - Desarrollo y Aprendizaje (Learning and Growth): ¿Podemos continuar mejorando y creando valor?

Procesos Internos del Negocio (Internal Business): ¿En qué debemos sobresalir?

Del cliente (Customer): ¿Cómo nos ven los clientes?

Financiera (Financial): ¿Cómo nos vemos a los ojos de los accionistas?

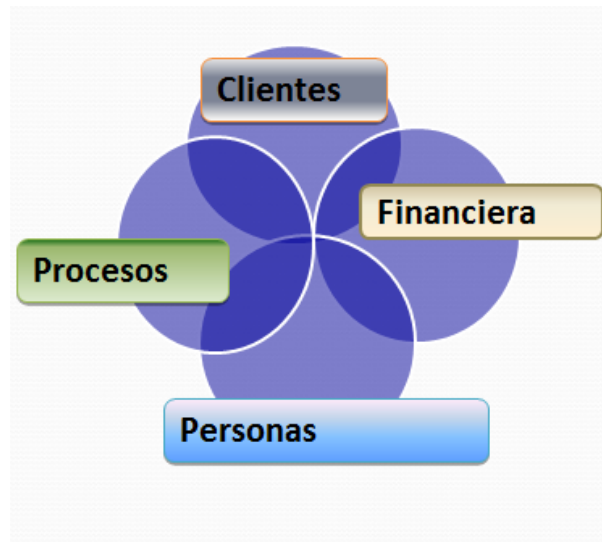


Figura No 4 Perspectivas del Balance Scorecard

El BSC ó CMI es por lo tanto un sistema de gestión estratégica de la empresa, que consiste en:

- Formular una estrategia consistente y transparente.
- Comunicar la estrategia a través de la organización.
- Coordinar los objetivos de las diversas unidades organizacionales.
- Conectar los objetivos con la planificación financiera y presupuestaria.
- Identificar y coordinar las iniciativas estratégicas.
- Medir de un modo sistemático la realización, proponiendo acciones correctivas oportunas

5.0 MARCO LEGAL

En este espacio se suministra la información sobre el marco legal al que se encuentra sujeta la actividad de ONAC en sus distintas facetas: su actividad misional, como organismo de acreditación, y su actividad institucional, como entidad sin ánimo de lucro, de naturaleza mixta.

La acreditación se enmarca en la Constitución Política de Colombia desde las perspectivas de los mandatos de intervención en la economía (artículo 334) y la regulación del control de calidad (artículo 78), en el contexto de una economía de mercado cuya dirección corresponde al Estado, con un marcado perfil intervencionista por su carácter principal de Estado Social de Derecho, en el que se garantiza, dentro de los límites del bien común, la libre empresa en sus manifestaciones de libre actividad económica y libre iniciativa privada (artículos 333 y 334).

En la óptica de la actividad misional de ONAC se encuentran las normas que desarrollan la intervención estatal y el mandato legal de intervención en materia de control de la calidad y seguridad de productos y procesos. En este ítem están las que regulan el Subsistema Nacional de Calidad y los reglamentos técnicos expedidos por las distintas autoridades competentes.

En la misma óptica, se incluyen las normas de carácter supranacional emitidas en el ámbito de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) relativas a la acreditación, la normalización, la reglamentación técnica, la metrología y la evaluación de la conformidad y las que corresponden a los acuerdos comerciales de los que hace parte Colombia, cuyas regulaciones referentes a obstáculos técnicos al comercio son relevantes en materia de acreditación.

Igualmente se incluye la escasa jurisprudencia que en esta materia se ha producido en el ámbito nacional.

Para concluir, en la óptica de la actividad institucional como entidad sin ánimo de lucro de naturaleza mixta, se incluyen las normas básicas que rigen la creación, funcionamiento institucional y de los órganos internos de dirección y administración, de las asociaciones de carácter civil y entidades sin ánimo de lucro y de las entes de naturaleza mixta, en general.

ANTECEDENTES

En Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- inició en 1994 la actividad de acreditación. Entre 1994 y 2009 la SIC acreditó 357 organismos de evaluación de la conformidad –en adelante OEC-, habiendo obtenido a nivel nacional reconocimiento de su capacidad técnica. A nivel internacional se sometió a 2 pre-evaluaciones por pares que evidenciaron el desarrollo de su capacidad técnica, pero que observaron las condiciones estructurales que afectaban su independencia y autonomía e impedían definitivamente su reconocimiento internacional como organismo nacional de acreditación.

Condiciones estructurales derivadas de su condición de entidad pública que, de otro lado, no le permitieron a la SIC reaccionar rápidamente para adaptar su capacidad instalada de prestación del servicio de acreditación al rápido crecimiento de la demanda a partir de 2002; circunstancia que determinó que se extendieran excesivamente el tiempo que tomaba adelantar un proceso de acreditación y dificultándose, cuando no haciéndose imposible, la realización de las evaluaciones de seguimiento a las que está condicionada la acreditación.

En 2006 se produjo el documento CONPES 3446 del Consejo Nacional de Política Económica y Social. En él se contienen los lineamientos para el desarrollo de una política nacional que: i) reorganice el marco institucional del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología (SNNCM); ii) fortalezca las actividades de expedición de reglamentos técnicos, normalización, acreditación, designación, evaluación de la conformidad y metrología y; iii) permita obtener el reconocimiento internacional del Subsistema Nacional de la Calidad.

En ese documento se realizó un diagnóstico en el cual, en punto a la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad, se resalta la importancia y urgencia para Colombia de obtener el reconocimiento internacional de un ente nacional de acreditación, y se señalan como principales dificultades de la acreditación en el país la falta de ese reconocimiento internacional y la atomización y dispersión de la actividad.

En la segunda parte del documento CONPES se plantea un conjunto de 8 estrategias para la conformación del Subsistema Nacional de la Calidad – en adelante SNCA-. Una de ellas es la conformación del Organismo Nacional de Acreditación con reconocimiento internacional, respecto de la cual se plantean las siguientes acciones: "i) Impulsar la creación de un organismo nacional de acreditación como una institución sin ánimo de lucro, de naturaleza mixta y régimen de derecho privado y que esté tutelado por el Estado. ii) Obtener el reconocimiento internacional del organismo nacional de acreditación y garantizar la participación de éste en los foros internacionales correspondientes. iii) Unificar los requisitos de acreditación exigidos a los organismos de evaluación de la conformidad"

6.0 MARCO SITUACIONAL

El trabajo de estudio se realizó en las instalaciones del centro de Reconocimiento Médico del Eje Cafetero, se documentaron todos los procedimientos necesarios para la elaboración del manual, con base a los requisitos de la norma NTC - ISO 17024.

Dentro de los objetivos del centro de Reconocimiento Médico del Eje Cafetero reconoce que los tópicos relacionados con la certificación de personal tienen una importancia primordial para fundamentar una estrategia competitiva y con excelente capacidad de respuesta. Es por ello, que a través de la implementación de un proceso de certificación, ha asumido el compromiso para certificar personas.

El Centro de Reconocimiento Médico del Eje Cafetero (CEMEC) es una Organización Empresarial, que se rige por el derecho privado, con sede en la ciudad de Pereira.

Es preciso hacer mención que en nuestro país las pruebas para determinar la aptitud física, mental y de coordinación motriz tienen su origen a partir de la ley 769 de 2002 código Nacional de Tránsito y la entrada en vigencia de la Resolución 1555 de 2005 del Ministerio de Transporte con la cual se autoriza la creación de los Centros de Reconocimiento Médico para Conductores ,específicos y de carácter privado, para la realización de las exploraciones médicas y psicológicas de las personas que aspiran a obtener por primera vez , refrendar y/o re categorizar la licencia de conducción. Justo es reconocer que ello fue posible gracias a unos empresarios, muy vinculados con el tema de la accidentalidad vial y la normatividad del tránsito, quienes derrocharon esfuerzos humanos y técnicos y que gracias a su trabajo se pudo conseguir este primer objetivo, que posiblemente fue el más importante, por cuanto constituyó la base para la creación del O.C CENTRO DE RECONOCIMIENTO MEDICO DEL EJE CAFETERO.

MISION

“El Centro de Reconocimiento Médico del Eje Cafetero es una institución prestadora de servicios de salud, cuyo propósito principal es el de evaluar y certificar

competencias de personas, conforme a los rangos definidos en el anexo 1 de la Res. 1555:2005 en cumplimiento de la norma internacional ISO/IEC 17024:2003, brindando sus servicios mediante la aplicación de pruebas Psicosensométricas realizadas por profesionales idóneos, comprometidos y con alto grado de responsabilidad social, el uso de equipos tecnológicos, digitales y sistematizados para la expedición de certificados requeridos en el proceso de obtención de licencias de conducción. Nuestros servicios son ofrecidos con fundamento en principios de calidad, confidencialidad, imparcialidad y responsabilidad, bajo el marco de la legislación aplicable”.

VISION

“El Centro de Reconocimiento Médico del Eje Cafetero se consolida en el corto plazo como una institución prestadora de servicios de salud reconocida por la calidad y la excelencia de sus procesos de certificación de personas (certificación de la aptitud física, mental y coordinación motriz para conductores); así mismo, por ser reconocida como una empresa sólida que genera soluciones oportunas a sus clientes, y crecimiento para su capital humano”.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

El CEMEC ha establecido de manera formal nuestros principio corporativos, los cuales no son más que Actitudes de excelencia arraigadas al interior de nuestra empresa que estén presentes y son evidenciados de manera permanente en cada servicio ofrecido y “momento de verdad” originados durante el proceso de certificación. Estos son:

- **UNIVERSALIDAD**

El CEMEC brindará su atención a todas las personas que soliciten el proceso de certificación sin ninguna discriminación.

- **TRANSPARENCIA**

EL CEMEC garantiza un conocimiento pleno, óptimo y preciso de las acciones administrativas que posibiliten a propios y extraños una imagen clara y confiable de la gestión empresarial.

- **IMPARCIALIDAD**

El CEMEC será independiente con los candidatos, candidatos y personas certificadas tomando todas las medidas posibles para asegurar la ética de sus operaciones.

- **CONFIDENCIALIDAD**

El CEMEC garantizará a los candidatos, candidatos y personas certificadas absoluta reserva en los resultados obtenidos en el proceso de certificación.

- **EFICIENCIA**

El CEMEC les brindará a nuestros usuarios servicios óptimos en forma adecuada, oportuna y suficiente que satisfagan completamente sus necesidades a un costo razonable.

POLÍTICA DE CALIDAD

Es política de calidad del Centro de Reconocimiento Médico del Eje Cafetero, CEMEC sas., realizar las acciones necesarias para identificar las necesidades y requisitos de los candidatos que quieran obtener su certificado de Aptitud Física, Mental y Coordinación Motriz en la categoría requerida dentro de la normatividad vigente, garantizando la satisfacción, confidencialidad e imparcialidad en el servicios prestado. Así mismo, proporcionando los recursos físicos, tecnológicos y el personal competente necesarios para apuntar siempre a la Mejora Continúa.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Satisfacer y atender todas las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios dentro del marco establecido en la normatividad aplicable al centro de reconocimiento de conductores.
- Cumplir con las directrices de cada uno de nuestros procesos, mejorando continuamente los mismos y asegurando la aplicación de la normatividad vigente para el desarrollo de todas nuestras actividades.
- Garantizar la competencia técnica y humana de nuestro equipo profesional, así como la eficacia de los recursos y herramientas tecnológicas usadas en el sistema de certificación.

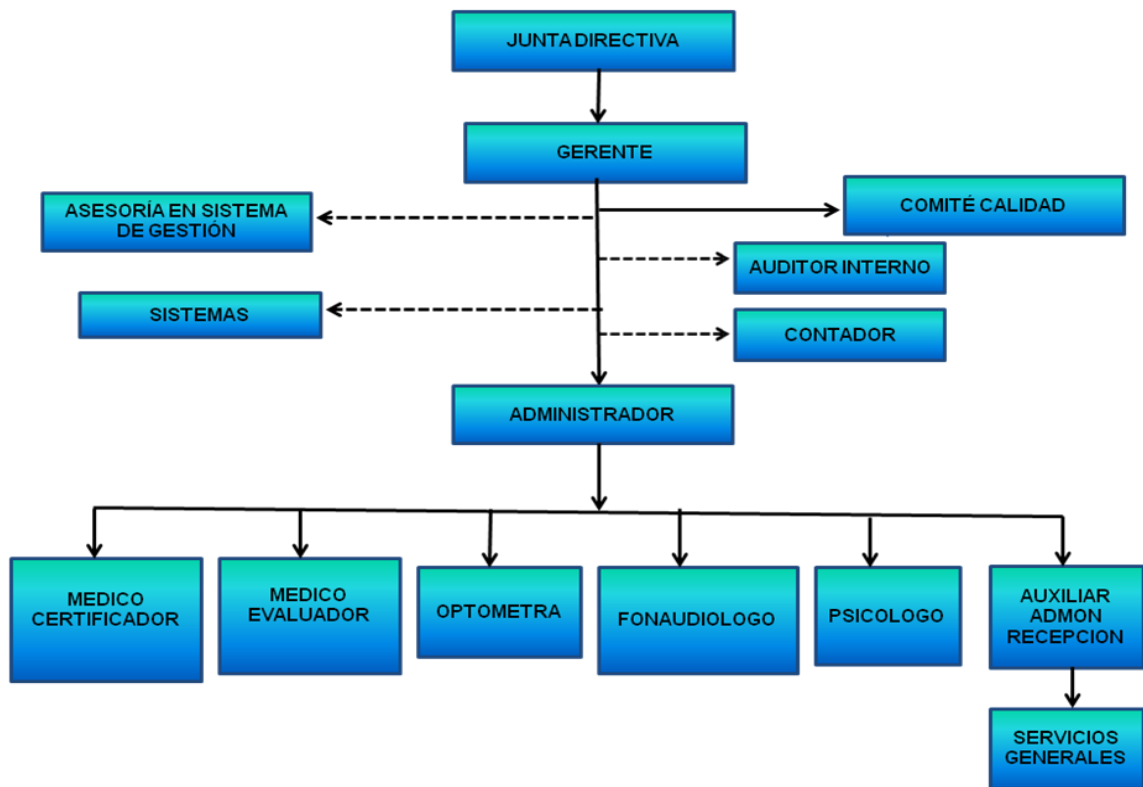


Figura No 5 Estructura del Centro de Reconocimiento Médico del Eje Cafetero

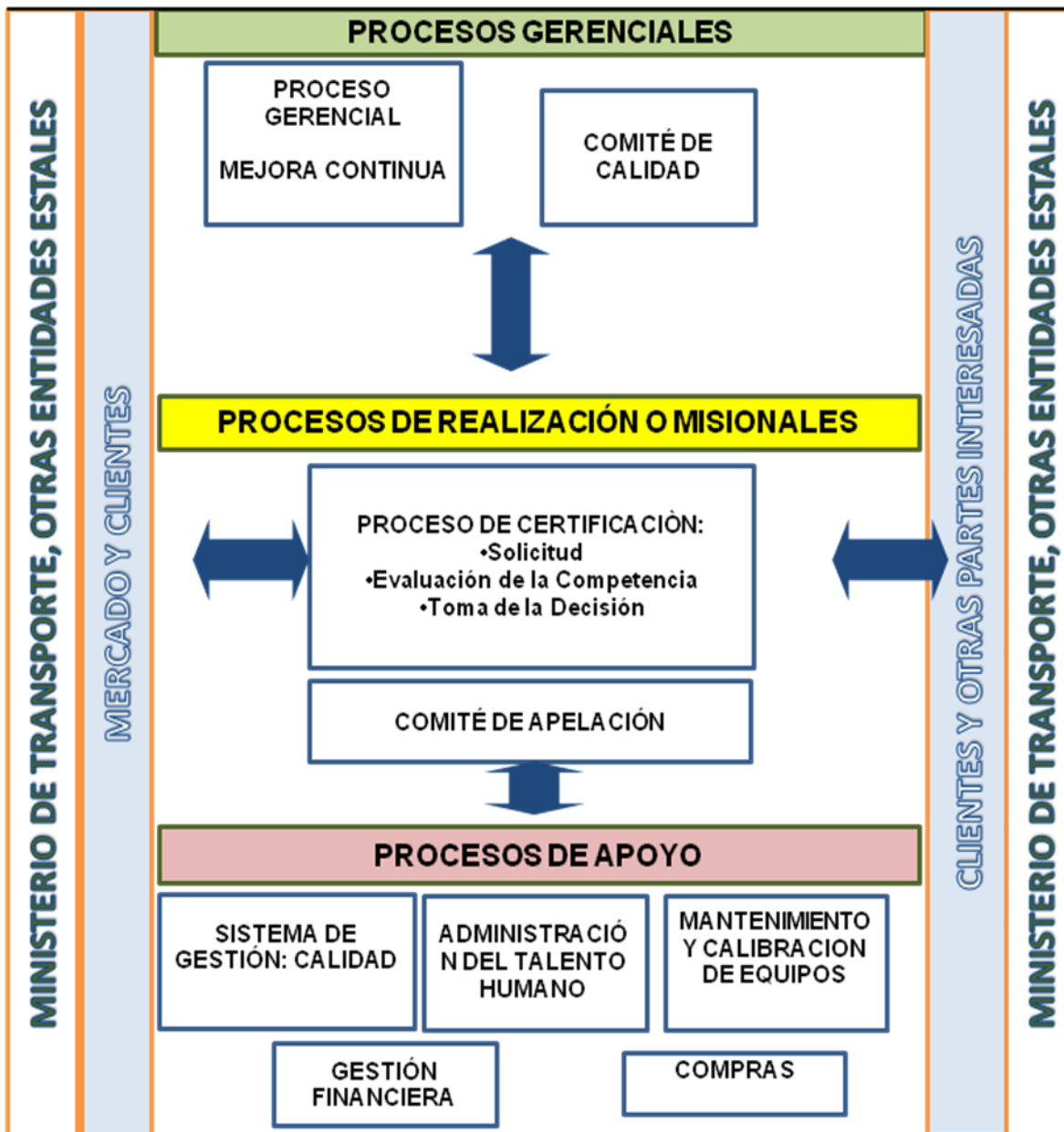


Figura No 6 Mapa de Procesos

7. DISEÑO METODOLOGICO.

La propuesta metodológica del presente estudio se basa en la aplicación de diversos métodos de investigación de la siguiente manera:

- a. Tipo de estudio: Es descriptivo ya que el propósito es identificar las características principales de la organización, en el cual se elabora un perfil de la empresa objeto de estudio CEMEC que busca caracterizar su funcionamiento como organismo certificador de personas y la adaptación a un modelo de gestión bajo la NTC ISO 17024. La información requerida para este análisis será recolectada mediante observación de la situación actual de la organización. Lo que se hace en la investigación es observar fenómenos tal y como dan en su contexto natural; situaciones ya existentes, para después analizarlos y trabajar sobre estos aspectos.
- b. Método de investigación: El método de investigación es de observación ya que partimos del hecho de que se trata de un diagnóstico de la situación actual del funcionamiento de la empresa en donde se caracterizan los procesos y métodos con datos primarios, obtenidos directamente de la realidad donde acontecen los hechos investigados, es decir, este método permite buscar, indagar la situación actual del método de trabajo que se lleva a cabo en el establecimiento para luego aplicar la norma NTC ISO 17024 para mejorar el desempeño y demostrar la conformidad para la acreditación.

8. FUENTES DE INFORMACION.

8.1 Los Documentos o Referencias Bibliográficas.

Estos comprenden la revisión bibliográfica que se realiza con el objeto de obtener los conceptos básicos que sirven de fundamento teórico para el desarrollo de este estudio⁸.

8.2 El Personal de la Empresa.

⁸ Palestina, M. (2002) fundamenta: "La Bibliografía o el índice Bibliográfico representa el conjunto de fuentes de información (libros, folletos, periódicos, revistas, documentos), empleados en el proceso de realización del trabajo escrito". (pág. 209).

En este caso el Investigador que aplicara sus conocimientos para identificar los aspectos que son aplicables para buscar la conformidad con la norma de acreditación ISO NTC 17024;2003 del O.C y la evaluación de las competencias de las personas que laboran dentro del O.C encargados de hacer las exploraciones correspondientes para la obtención del certificado de aptitud las cuales realizan una serie de preguntas y entrevistas relacionadas con el estudio para obtener con exactitud la información referente a los procesos, actividades y responsabilidades ejecutadas en su puesto de trabajo.

8.3 Población y Muestra.

La población corresponde a los usuarios quienes se someten a las diferentes pruebas exploratorias en las áreas de psicología, fonoaudiología, optometría y medicina general en el O.C para aspirar a obtener el certificado de aptitud. Expresado anteriormente se sustenta tomando el criterio de Pérez A. (2004) donde define la población "... "Como el conjunto finito o infinito de unidades de análisis, individuos, objetos o elementos que se someten a estudios"⁹. El mismo autor plantea "La Muestra es la proporción, un subconjunto de la población que selecciona el investigador de las unidades de estudios, con la finalidad de obtener información confiable y representativa".

8.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

8.4.1 Observación Directa.

Constituye la principal fuente de información, ya que permite visualizar todas las actividades que se llevan a cabo para de esta manera detectar las condiciones o clima organizacional presentado.

Sabino, C. Afirma que: "La observación directa resulta útil y viable cuando se trata de conocer hechos o situaciones que de algún modo tienen un cierto carácter público, o que por lo menos no pertenecen estrictamente a la esfera de conductas privadas de los individuos"¹⁰.

⁹ Pérez A. (2004)

¹⁰ Sabino ,C (2002) pago 155

8.4.2 Entrevistas No Estructuradas.

Para facilitar la obtención de información, opiniones, referencias y conocimientos técnicos, se realizan entrevistas no estructuradas al profesional de cada área de trabajo, que permiten la familiarización y la obtención de información precisa y detallada de las actividades que se ejecutan en cada área.

8.4.3 Recursos Físicos.

Software especializado además de hojas blancas o formato de Seguimiento y lápices: Se utiliza en la recolección de datos durante la observación directa de las actividades para la descripción de los procesos, así como también en las entrevistas realizadas al personal del O.C.

Computadores y equipos médicos.

8.4.4 Recurso Humano.

El investigador, los examinadores y el personal administrativo.

1. Un (1) Investigador
2. Un (1) Medico general.
3. Un (1) Fonoaudiólogo.
4. Un (1) Optómetra.
5. Un (1) Psicólogo.
6. Un (1) Ingeniero de Sistemas
7. Un (1) administrador

9. PROCESAMIENTO DE DATOS

El sistema de procesamiento de datos está diseñado para producir los primeros resultados de una encuesta unas pocas horas después de terminado el trabajo de campo. Este capítulo contiene información que le ayudará a llevar a cabo la planeación

y el trabajo preliminar de preparación para hacer realidad esta meta. El proceso comienza con información general sobre el sistema de procesamiento de datos. A continuación, presenta en detalle cada uno de sus componentes, proporcionando referencias sobre fuentes de información adicionales, cuando corresponde.

La lista a continuación muestra el equipo necesario para el procesamiento de datos:

- Computadores para el ingreso de datos
- El computador para la persona encargada de procesamiento de datos
- Un dispositivo de archivo secundario (p. ej., dispositivo portátil de puerto USB o una unidad de CD-RW)

De procesamiento de datos, p. ej., por intermedio de una red)

- Una impresora
- Papel
- Cartuchos de tinta / cintas de impresora
- Estabilizadores de corriente
- Proveedores de energía sin interrupciones (UPS)
- Bolígrafos, etc.

10. DIAGNÓSTICO OBTENIDO

Con base en el reconocimiento centro de Reconocimiento Médico del Eje Cafetero CEMEC y una vez verificada la información y estado actual de las actividades que allí

se desarrollan se crea la necesidad de implementar el proyecto ya que no se cuenta con un sistema de gestión de calidad que permita iniciar la implementación de la documentación para la certificación de personal.

Inicialmente se crea la necesidad del proceso de certificación de la empresa, con ello se establece la planeación estratégica en la cual se define el Organigrama de la empresa, la política de calidad y objetivos.

Una vez adoptada esta planeación se elaboran los procedimientos para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 y se diseñan los procedimientos para cumplir con los requisitos de la Norma NTC ISO 17024, elaborando los registros de calidad para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 17024.

10.1 Fases de la Recolección y Elaboración de La Información.

El proceso de recolección y elaboración de la información se realizó en las siguientes fases:

Fase 1:

Se estudió la norma NTC-ISO-IEC 17024 (Requisitos Evaluación de la Conformidad Requisitos Generales para los Organismos que realizan la certificación de personas)

Fase 2:

Se hizo el reconocimiento de la empresa con todos los procesos y la información existente acerca de sistema de gestión y/o planeación estratégica.

Fase 3:

Se estableció el cronograma de trabajo, para determinar tareas y tiempos.

Fase 4:

Se elaboraron los procedimientos conforme a los requisitos de la norma, se validó su aplicabilidad y se aprobaron.

Fase 5:

Se elaboraron los procedimientos del Sistema de Calidad requeridos por la norma NTC ISO IEC 17024, y se definieron las competencias requeridas para el personal a certificar y el personal evaluador.

Fase 6:

Se consolidó la información en un Manual de Calidad y de Procedimientos.

10.2 Presentación de la Información.

La documentación para la certificación del personal del centro de Reconocimiento Médico del Eje Cafetero CEMEC se presenta en los siguientes anexos:

Anexo A Documentación para la Certificación de Personal centro de Reconocimiento Médico del Eje cafetero CEMEC.

Anexo B Requisitos Generales para el Organismo que realiza certificación de personal del centro de Reconocimiento Médico del Eje cafetero CEMEC.

Anexo C El Balance Score Card del centro de Reconocimiento Médico del Eje Cafetero CEMEC.

Anexo D Matriz de Gestión del Riesgo.

Anexo E Glosario

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

11.1 Conclusiones

- Con la elaboración de la documentación para centro de Reconocimiento Médico del Eje Cafetero CEMEC, en base a la Norma NTC ISO 17024, se podrá evaluar y certificar el personal que lo requieran en el Eje Cafetero.
-
- La empresa asegurará la calidad de los servicios de certificación de personal, mediante la aplicación correcta de procedimientos basados en normas técnicas y con personal capacitado el cual trabaja con responsabilidad, honestidad, exaltando siempre los valores humanos, como el principio de autocontrol y garantizando buenas prácticas profesionales para garantizar calidad en sus funciones de evaluadores y certificadores.
- Con la aplicación de las competencias en las personas que participan en el proceso de certificación y el personal evaluador, se fomentará la inducción, formación, entrenamiento y capacitación en base a competencias, para garantizar que las certificaciones, sistemas de gestión, atención a los clientes, se realicen en forma adecuada y acorde a las necesidades y expectativas de cada uno de los usuarios del servicio.
- La evaluación permanente de los procedimientos utilizados en la certificación de personal y su Sistema de calidad, con el fin de establecer los aspectos en los cuales se requiere la implementación de acciones de fondo que sirvan para prevenir en forma definitiva la ocurrencia de fallas de tipo repetitivo en los mismos, se podrán convertir en políticas institucionales en la gestión del desempeño gracias a la documentación existente.
- Podrán registrarse todas las acciones correctivas y/o preventivas que se tomen sobre los servicios de certificación de personal o sobre el sistema para que sirvan como elemento de referencia, en el análisis de nuevas situaciones de no conformidad que se detecten.
- El Sistema de Gestión del Organismo Certificador se encuentra estructurado conforme a los requisitos planteados en la ISO/IEC 17024:2003, normatividad aplicable al esquema de certificación definida en la resolución 1555 del Ministerio de Transporte, los Criterios de Acreditación ONAC y a los lineamientos del OC, estableciendo las disposiciones de operación aplicables, adoptadas como un medio para lograr la satisfacción del aspirantes mediante el cumplimiento

sistemático de los requisitos exigidos reglamentarios aplicables establecidos por las autoridades competentes conforme al esquema de certificación.

11.2 Recomendaciones

- Que la empresa implemente un Sistema de Gestión Integrado con base en las normas NTC-ISO 9001 y la norma NTC-ISO 17024, que le permita fortalecer la actualización de la documentación, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas, Auditorías Internas y Revisión por la Dirección
- Que la empresa se convierta en un Organismo Certificador de personal en el eje cafetero para garantizar personal competente e idóneo.
- Que el Organismo Certificado se proyecte a otras ciudades del país con personal competente, procedimientos, e infraestructura adecuada para un servicio eficiente.

BIBLIOGRAFÍA

ALLES, Martha Alicia. Desempeño por Competencias. Evaluación de 360°. Editorial Granica. México. 2006. 345P

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Criterios Generales relativos a los Organismos de Certificación que realizan la Certificación de Personal. NTC – ISO IEC 17024:2003.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y principios Generales. NTC – ISO IEC 17000:2005

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de Calidad y Principios y Vocabulario. Icontec. 2000. 37 P. ISO 9000:2000.

NAVARRETE, Hernando. Gerencia de Procesos. 1nd. Bogotá. Alfa Omega. 2001. 148 P.

EVANS, James. Administración y Control de la Calidad, 6ed, México. Thomson, 2005. 824 P.

SERNA GÓMEZ HUMBERTO. Gerencia Estratégica, 8ed, Bogotá, 3R Editores. 2003. 414P.

ENEBRAL F, José. Competencias: una reingeniería del aprendizaje permanente. Consultor de Management y RRHH 2004 Disponible en Internet: <http://biblioteca.abaco.edu.pe/temas%20diversos/administraciondeempresas/José%20Enebreal%20Fernández%20%20Competencias%20una%20reingeniería%20del%20aprendizaje%20permanente.htm>

PELEGRINI, Norberto. SOSA, Idalmis Margarita. Reflexiones teóricas en torno a la gestión por competencias. Cuba. Disponible en internet: <http://www.informacion-util.com.ar/trabajos.php?load=16/gestion-por-competencias/gestion-por-competencias.html>

TOBON, Sergio Formación Basada en Competencias. Pensamiento complejo, curricular y didáctica. Segunda edición. ECOE Ediciones.

Álvarez, M. (1998): El liderazgo de la calidad total. Madrid: Editorial Escuela Española.

Badia A. (1999): Técnicas para la gestión de Calidad. Ed. Técnico.

Bernillon, A.; Cerutti, O. (1989): Implantar y gestionar la calidad total. Barcelona: Gestión 2.000.

Comité de Automoción de la AEC (2007): Técnicas de la Calidad. Aplicaciones prácticas: TPM. AEC

Deming WE. (1989): Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos.

Drummond, H. (1995): Qué es hoy la calidad total: el movimiento de la calidad. Bilbao: Deusto D.L.

Iso 17024 Evaluación de la conformidad – Requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas

Juran, J. M. y Gryna, Frank, 1995. Análisis y Planeación de la Calidad. Traducido por Marcia González Osuna. Tercera edición, Estados Unidos, Editorial McGraw-Hill. 633 pp.

Organización Internacional para la Estandarización, ISO. Traducción Certificada. Norma Internacional ISO 9000: "Sistemas de Gestión de la Calidad – Conceptos y vocabulario". Suiza: s.e., 2000. 33 pp.

UNE-EN-ISO 9001:2008: Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

www.sic.gov.co

www.icontec.org.co

www.cenam.mx

www.calidadlatina.com.

www.enac.es.

www.cem.es

Anexo A Documentación para la Certificación de Personal centro de Reconocimiento Médico del Eje Cafetero CEMEC.

CEMEC-P5-MSG Manual de Calidad

CEMEC-P4-P02 Perfiles de Cargos

CEMEC-P4-P01 Administración del Recurso Humano

CEMEC-P2-P06 Esquema de certificación."

CEMEC-P4-F03 Evaluación de Desempeño

CEMEC-P5-P03 Control de Documentos.

CEMEC-P2-R01 Reglamento Comité de Apelación.

CEMEC-P4-P02 Código de Conducta.

CEMEC-P3-P01 Quejas, Reclamos y Apelaciones.

CEMEC-P4-P05 Perfil Medico Certificador.

CEMEC-P2-T01 Tabla guía para la decisión de la certificación

CEMEC-P2-R02 Reglamento comité del esquema

CEMEC- P2-F1 Informe de evaluación (Resolución 1555 de 2005 M.T)

CEMEC-P5-P04 Procedimiento Auditoría Interna.

CEMEC-P5-P05 Procedimiento acciones correctivas y/o preventivas.

CEMEC-P5-P02 Procedimiento Control de Registros

CEMEC-P4-F08 Compromiso de Confidencialidad, imparcialidad y conflicto de intereses

CEMEC-P4-P01 Administración del Recurso Humano

CEMEC-P5-F05 Solicitud de la Certificación

CEMEC-P2-R02 Reglamento comité del esquema

Anexo B Requisitos Generales para el Organismo que realiza certificación de personal del centro de Reconocimiento Médico Del Eje Cafetero CEMEC.

REQUISITO DE LA NORMA ISO 17024;2003	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
4.1.1 Las políticas y los procedimientos del organismo de certificación (OC) y su administración deben estar relacionados con los criterios establecidos para la certificación pretendida, deben ser imparciales y equitativos para todos los candidatos, y deben cumplir con las disposiciones y los requisitos legales y reglamentos aplicables.	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN REGISTRO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL. REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO RESOLUCIÓN DE FACTURACIÓN REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD. CONDICIONES DEL SERVICIO
4.1.2 El OC debe definir las políticas y procedimientos para otorgar, mantener, Renovar, ampliar y reducir el alcance de la certificación deseada, y suspender o retirar la certificación.	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
4.1.3. El OC debe limitar sus requisitos, evaluación y decisión sobre la Certificación a aquellos temas específicamente relacionados con el alcance de la certificación deseada.	SE EVIDENCIA EN CAMPO MANUAL SISTEMAS DE GESTIÓN
4.2 ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN	
4.2.1 El OC debe estar organizado de modo que ofrezca confianza en su Competencia, imparcialidad e integridad en las partes interesadas. En particular, el OC: a) Debe ser independiente e imparcial en relación con sus aspirantes, candidatos y personas certificadas, incluidos sus empleadores y clientes, y debe tomar todas las medidas posibles para asegurar la ética de sus operaciones	RIESGOS ASOCIADOS CON EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN (ANEXO DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN)
b) Debe ser responsable de sus decisiones relativas a otorgar, mantener, renovar, ampliar y reducir el alcance y suspender o retirar la Certificación.	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
c) Debe identificar la dirección (grupo o personas) que debe tener la responsabilidad total para:	

1.La evaluación, certificación y vigilancia, como se definen en esta norma internacional, las normas de competencia aplicables y otros documentos pertinentes	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN NUMERAL 7.1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA PERFILES DE CARGO
2.La formulación de políticas relacionadas con la operación del OC, en lo concerniente a la certificación de personas.	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN NUMERAL 7.1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA PERFIL DEL GERENTE
3.Las decisiones sobre la certificación	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN NUMERAL 7.1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA PERFIL DEL MÉDICO CERTIFICADOR
4.La implementación de sus políticas y procedimientos	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN NUMERAL 7.1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA
d) Debe tener documentos que lo establezcan como una entidad legal o parte de una entidad legal.	CERTIFICADO DE CÁMARA DE COMERCIO RUT CERTIFICACIÓN DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL RESOLUCIÓN DE FACTURACIÓN MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN POLÍTICAS DE IMPARCIALIDAD, INDEPENDENCIA, INTEGRIDAD Y CONFIDENCIALIDAD
4.2.2 El OC debe tener una estructura documentada que proteja la imparcialidad así como disposiciones que aseguren la imparcialidad de las operaciones del organismo de certificación. Esta estructura debe permitir la participación de todas las partes significativamente involucradas en el desarrollo de las políticas y principios relacionados con el contenido y funcionamiento del sistema de certificación, sin que predomine ningún interés particular.	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN POLÍTICAS DE IMPARCIALIDAD, INDEPENDENCIA, INTEGRIDAD Y CONFIDENCIALIDAD
4.2.3 El OC debe designar un comité del esquema, que debe ser Responsable del desarrollo y mantenimiento del esquema de	N.A

certificación para cada tipo de certificación que se esté considerando.	
4.2.4 El OC debe: a) Tener los recursos financieros necesarios para la operación de un sistema de certificación y para cubrir las obligaciones legales asociadas.	BALANCE
b) Tener políticas y procedimientos para distinguir entre la certificación de personas y cualquier otra actividad	CERTIFICADO DE CÁMARA DE COMERCIO DE PEREIRA LOGOTIPOS DE LA SECRETARÍA DE SALUD QUE RECONOCE EL CRC SÓLO PARA LLEVAR LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA RESOLUCIÓN 1555 DE 2005
c) Asegurar que las actividades de los organismos relacionados con él no comprometan la confidencialidad e imparcialidad de su certificación.	RIESGOS ASOCIADOS CON EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN (ANEXO DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN)
4.2.5 El OC no debe ofrecer ni proveer formación ni ayudar a otros en la preparación de tales servicios, salvo que, para asegurar que la confidencialidad e imparcialidad no estén comprometidas, demuestre como la formación es independiente de la evaluación y certificación de personas.	RIESGOS ASOCIADOS CON EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN (ANEXO DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN)
4.2.6 El OC debe definir las políticas y procedimientos (por ejemplo, un código de conducta) para la resolución de apelaciones y quejas recibidas de los aspirantes, candidatos, personas certificadas y sus empleadores, y otras partes sobre el proceso y los criterios de certificación, así como las políticas y los procedimientos para el desempeño de personas certificadas.	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE QUEJAS – APELACIONES CONDICIONES DEL SERVICIO. REGLAMENTO COMITÉ DE APELACIÓN
4.2.7 El OC debe emplear o contratar suficientes personas con la educación, formación, conocimientos técnicos y experiencia necesarios para desempeñar las funciones de certificación relacionadas con el tipo, alcance y volumen de trabajo realizado, bajo una dirección responsable.	SE EVIDENCIAN CONTRATADOS: 1 PSICÓLOGO 1 FONOAUDIÓLOGO 1 OPTÓMETRA 2 MÉDICOS EVALUADORES TRABAJO MEDIO TIEMPO 2 MÉDICO CERTIFICADORES TRABAJO MEDIO TIEMPO 1 RECEPCIONISTA

DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE UN ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN

4.3.1 El OC debe definir los métodos y mecanismos a utilizar para evaluar la competencia de los candidatos y debe establecer políticas y procedimientos apropiados para el desarrollo inicial y el mantenimiento continuo de estos métodos y mecanismos.	PROTOCOLO MÉDICO CERTIFICADOR (ANEXO I RESOLUCIÓN 1555)
4.3.2 El OC debe definir un proceso para el desarrollo y mantenimiento de los esquemas de certificación que incluya la revisión y validación de éstos por el comité del esquema.	PROTOCOLO MÉDICO CERTIFICADOR (ANEXO I RESOLUCIÓN 1555) PROCEDIMIENTO DECISIÓN DE LA CERTIFICACIÓN
4.3.3 Cuando sea aplicable, el OC debe notificar debidamente a los representantes del comité del esquema todo cambio en sus requisitos para la Certificación.	
4.3.4 Los criterios frente a los que se evalúa la competencia de una persona deben ser los definidos por el OC de acuerdo con esta norma y otros documentos pertinentes.	PROTOCOLO MÉDICO CERTIFICADOR (ANEXO I RESOLUCIÓN 1555) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
4.3.5 No se debe restringir la certificación basándose en condiciones financieras excesivas o que limiten, tal como ser miembros de una asociación O grupo.	PROTOCOLO MÉDICO CERTIFICADOR (ANEXO I RESOLUCIÓN 1555) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
4.3.6 El OC debe evaluar los métodos para examinar a los candidatos. Los exámenes deben ser justos, válidos y confiables. Se debe definir una metodología y procedimientos apropiados para reafirmar, al menos una vez por año, la equidad, validez, confiabilidad y desempeño general de cada examen y corregir todas las deficiencias identificadas	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DEL SOFTWARE Y MÉTODOS DE VALIDACIÓN PROGRAMA DE CALIBRACIÓN, MANTENIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE EQUIPOS CEMEC
4.4 SISTEMA DE GESTION	
4.4.1 El OC debe operar un sistema de gestión que esté documentado y cubra todos los requisitos de esta norma internacional, y que se asegure de la aplicación eficaz de estos requisitos.	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
4.4.2 El OC debe asegurarse de que: a) Se establece y mantiene un sistema de gestión de acuerdo con esta norma internacional. b) Su sistema de gestión se entiende e implementa a todos los niveles de la organización	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
4.4.3 El OC debe disponer de sistemas para el control de documentos, las auditorías internas y la revisión por la dirección, que incluyan las disposiciones para la mejora continua y las acciones correctivas y preventivas.	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS MAESTRO DE

	<p>DOCUMENTOS</p> <p>LISTADO MAESTRO DE CONTROL DE REGISTROS</p> <p>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS CONTROLABLES</p>
<p>4.5 SUBCONTRATACIÓN</p> <p>4.5.1 Cuando un OC decida subcontratar algún trabajo relacionado con la certificación (por ejemplo, el examen) a un organismo o persona externa, se debe establecer un convenio adecuadamente documentado que cubra los acuerdos, que incluya la confidencialidad y evite conflicto de intereses.</p> <p>No se debe subcontratar la decisión sobre la certificación.</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</p> <p>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS</p>
<p>4.5.2 El OC:</p> <p>a) Debe asumir total responsabilidad por el trabajo subcontratado y mantener su responsabilidad en otorgar, mantener, renovar, ampliar y reducir el alcance, y suspender o retirar la certificación</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
<p>b) Debe asegurarse de que el subcontratista sea competente y cumpla con las disposiciones aplicables de esta norma internacional y no esté involucrado, ya sea directamente o a través de su empleador, con la formación o el mantenimiento de la certificación de personas, de forma tal que pudiera comprometer la confidencialidad e imparcialidad; y</p>	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS
<p>c) Debe mantener una lista de sus subcontratistas, y evaluar y realizar el seguimiento de su desempeño de acuerdo con los procedimientos documentados</p>	<p>FORMATO LISTA DE PROVEEDORES</p> <p>EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</p>
4.6 REGISTROS	
<p>4.6.1 El OC debe mantener un sistema de registro apropiado a sus circunstancias particulares y para cumplir con la reglamentación, que incluya un medio para confirmar el estado de una persona certificada. Los registros deben demostrar que el proceso de certificación se ha cumplido eficazmente, particularmente con respecto a los formularios de solicitud, informes de evaluación, actividades de vigilancia y otros documentos relativos a otorgar, mantener, renovar, ampliar y reducir el alcance, y suspender o retirar la certificación.</p>	<p>SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN</p> <p>INFORME DE EVALUACIÓN</p> <p>CERTIFICADO DE APTITUD FÍSICA, MENTAL Y DE COORDINACIÓN MOTRIZ</p> <p>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</p>
<p>4.6.2 Los registros deben identificarse, gestionarse y disponerse de modo que se asegure la integridad del proceso y la confidencialidad de la información. Los registros deben guardarse durante un periodo de tiempo apropiado para demostrar la permanencia de la confianza al menos durante un ciclo completo de certificación o según sea requerido por los acuerdos de reconocimiento, obligaciones contractuales, legales o de otra índole.</p>	<p>SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN</p> <p>INFORME DE EVALUACIÓN</p> <p>CERTIFICADO DE APTITUD FÍSICA, MENTAL Y DE COORDINACIÓN MOTRIZ</p> <p>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</p>
<p>4.7 CONFIDENCIALIDAD</p> <p>El OC debe, por medio de compromisos legalmente obligatorios mantener confidencial toda la información obtenida en el proceso de sus actividades. Estos compromisos deben abarcar a todas las personas que trabajan en el organismo, incluidos los miembros del comité, y los organismos o individuos externos que actúen en su nombre. No se debe dar a conocer dicha información a una parte no autorizadas sin el consentimiento escrito de dicha organización o individuo de quien se</p>	<p>COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD, CONFLICTO DE INTERESES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (PERSONAL DEL CENTRO)</p>

obtuvo la información, salvo cuando la ley requiera que dicha información se dé a conocer.	
<p align="center">4.8 SEGURIDAD</p> <p>Todos los exámenes y los elementos relacionados deben ser mantenidos en un entorno seguro por el OC, o sus subcontratistas, para proteger la confidencialidad de estos elementos a lo largo de su vida útil.</p>	<p>SE EVIDENCIA LA DISPOSICIÓN DE LOS REGISTROS DE LA EVALUACIÓN EN UN ENTORNO SEGURO QUE LOS PROTEJA DURANTE SU VIDA ÚTIL.</p> <p>SE EVIDENCIAN LOS ANTIVIRUS ACTUALIZADOS.</p> <p>SE EVIDENCIAN BACK-UPS DE LA INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN</p>

REQUISITOS PARA EL PERSONAL DEL OC

<p>5.1 Generalidades 5.1.1 El OC debe definir los requisitos de competencia para las personas empleadas o contratadas que estén involucradas en el proceso de certificación</p>	<p>EXISTEN DEFINICIONES DONDE APARECEN EDUCACIÓN, FORMACIÓN EN EL CARGO, COMPETENCIAS (HABILIDADES) Y EXPERIENCIA LABORAL</p>
<p>5.1.2 El OC debe requerir que las personas empleadas o contratadas firmen un documento por el cual se comprometan a cumplir con las reglas definidas por el OC, incluyendo aquellas relacionadas con la confidencialidad y la independencia de los intereses comerciales y de otra índole, y a declarar cualquier vinculación anterior y/o presente con las personas a ser examinadas que pudiera comprometer la imparcialidad.</p>	<p>CONTRATOS DEL PERSONAL</p> <p>COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD, CONFLICTO DE INTERESES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (PERSONAL DEL CENTRO)</p> <p>DECLARACIÓN DE IMPEDIMENTO (CONFLICTO DE INTERESES)</p>
<p>5.1.3 Las personas empleadas o contratadas deben tener a su Disposición instrucciones documentadas que describan Claramente sus obligaciones y responsabilidades. Estas instrucciones deben mantenerse actualizadas.</p> <p>Todo el personal involucrado en cualquier aspecto de las actividades de certificación debe poseer educación, experiencia y pericia apropiadas que satisfagan los criterios de competencia definidos para las tareas identificadas. Deben estar formados para sus responsabilidades específicas y deben tomar conciencia del significado de la certificación ofrecida.</p>	<p>PROTOCOLO MÉDICO CERTIFICADOR (ANEXO I RESOLUCIÓN 1555)</p> <p>EVALUACIÓN CANDIDATOS (DE CADA ÁREA)</p> <p>HOJAS DE VIDA DE LOS EXAMINADORES (INCLUYE UN MÉDICO CERTIFICADOR), ADMINISTRADOR, RECEPCIONISTA. PERFILES DE CARGO</p>
<p>5.1.4 El OC debe establecer y mantener documentación actualizada sobre las calificaciones pertinentes de cada persona. La información debe estar accesible para las personas involucradas, empleadas o contratadas, y debe incluir lo siguiente:</p> <p>a) nombre y dirección</p>	<p>HOJAS DE VIDA DEL PERSONAL</p>
<p>b) organización en la que trabaja y cargo que ocupa.</p> <p>c) nivel educativo y profesional</p> <p>d) experiencia y formación en el campo pertinente</p> <p>e) sus responsabilidades y obligaciones específicas dentro del OC</p> <p>f) valoración del desempeño</p> <p>g) fecha de la última actualización de</p>	<p>PERFILES DE CARGO</p> <p>DIPLOMAS Y ACTAS DE GRADO DE PROFESIONALES</p>

los registros	<p>EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS Y DESEMPEÑO</p> <p>PERFILES DE CARGO HOJAS DE VIDA DEL PERSONAL</p>
<p>5.2 REQUISITOS EXAMINADORES PARA LOS</p> <p>5.2.1 Los examinadores deben cumplir los requisitos del OC basados en las normas de competencia aplicables y otros documentos pertinentes. El proceso de selección debe asegurar que los examinadores asignados a un examen o parte de un examen como mínimo:</p> <p>a) Están familiarizados con el esquema de certificación pertinente. Tienen un conocimiento profundo de los métodos pertinentes para examinar y los documentos de examen</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN (PRESTACIÓN DEL SERVICIO)</p> <p>PROCEDIMIENTO DE ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN (PRESTACIÓN DEL SERVICIO)</p>
c) Tienen la competencia apropiada en el campo que se va a examinar	<p>PROCEDIMIENTO DE ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN (PRESTACIÓN DEL SERVICIO)</p> <p>HOJAS DE VIDA DE LOS EXAMINADORES, ADMINISTRADOR, RECEPCIONISTA.</p>
<p>d) Son capaz de comunicarse fluidamente tanto de forma escrita como oral en el idioma del examen</p> <p>e) Están libres de cualquier interés, de modo que puedan hacer juicios (evaluaciones) imparciales y no discriminatorios</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN (PRESTACIÓN DEL SERVICIO)</p> <p>PROCEDIMIENTO DE ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN (PRESTACIÓN DEL SERVICIO)</p> <p>DECLARACIÓN DE IMPEDIMENTO (CONFLICTO DE</p>
5.2.2 Si un examinador tiene un conflicto de intereses potencial en el examen de un candidato, el OC debe tomar medidas para asegurar que la confidencialidad e imparcialidad del examen no están comprometidas (véase el numeral 4.2.5).	DECLARACIÓN DE IMPEDIMENTO (CONFLICTO DE INTERESES)

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

<p>6.1 SOLICITUD</p> <p>6.1.1 El OC debe proporcionar cuando le sea solicitada una descripción vigente y detallada del proceso de certificación correspondiente a cada esquema de certificación (incluidas las tarifas), y los documentos que contengan los requisitos para la certificación, los derechos de los aspirantes y los deberes de una persona certificada, incluido el código de conducta cuando corresponda (véase el numeral 6.6.2).</p>	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
--	--------------------------

<p>6.1.2 El OC debe requerir que el aspirante a la certificación complete y firme una solicitud que incluya:</p> <p>a) El alcance de la certificación deseada</p> <p>b) Una declaración de que la persona acepta cumplir con los requisitos para la certificación y proporcionar cualquier información necesaria para la evaluación</p> <p>c) Detalles de las calificaciones pertinentes, confirmadas y respaldadas, y d) Información general del aspirante, por ejemplo: nombre, dirección y demás y demás información requerida para identificar a la persona</p>	<p>SOLICITUD PARA CANDIDATOS</p>
<p>6.2 EVALUACIÓN</p> <p>6.2.1 El OC debe revisar la solicitud para confirmar que:</p> <p>a) El OC tiene la capacidad requerida para proveer la certificación solicitada</p> <p>b) El OC es consciente y puede, dentro de lo razonable, satisfacer cualquier necesidad especial de los aspirantes, tales como el idioma o las discapacidades</p>	<p>SOLICITUD PARA CANDIDATOS</p>
<p>c) El aspirante tiene la educación, la experiencia y la formación requeridas especificadas por el esquema.</p>	<p>SOLICITUD PARA CANDIDATOS INFORME DE EVALUACIÓN FÍSICA, MENTAL Y DE COORDINACIÓN MOTRIZ</p>
<p>6.2.2 El OC debe examinar la competencia, basándose en los requisitos del esquema, por medios escritos, orales, prácticos, de observación u otros medios.</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN (PRESTACIÓN DEL SERVICIO)</p> <p>EVALUACIÓN CANDIDATOS (DE CADA ÁREA)</p>
<p>6.2.3 Los exámenes deben ser planificados y estructurados de modo que se asegure que todos los requisitos del esquema sean verificados en forma objetiva y sistemática, con suficiente evidencia documentada producida para confirmar la competencia del candidato.</p>	<p>PROTOCOLO MÉDICO CERTIFICADOR (ANEXO I RESOLUCIÓN 1555)</p>
<p>6.2.4 El OC debe adoptar procedimientos para informar, que aseguren que el desempeño y los resultados de la evaluación se documenten de manera apropiada y comprensible, incluyendo el desempeño y los resultados de los exámenes.</p>	<p>PROTOCOLO MÉDICO CERTIFICADOR (ANEXO I RESOLUCIÓN 1555) SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN INFORME DE EVALUACIÓN CERTIFICADO DE APTITUD FÍSICA, MENTAL Y DE COORDINACIÓN MOTRIZ PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</p>
<p>6.3 DECISIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN</p> <p>6.3.1 La decisión sobre la certificación e un candidato debe ser tomada únicamente por el OC basándose en la información reunida durante el proceso de certificación.</p> <p>Quienes toman la decisión de certificación no deben haber participado en el examen ni en la formación del candidato</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN (PRESTACIÓN DEL SERVICIO)</p> <p>PROTOCOLO MÉDICO CERTIFICADOR (ANEXO I RESOLUCIÓN 1555)</p>
<p>6.3.2 El OC debe proporcionar un certificado a todas las personas certificadas. El OC debe mantenerse como único propietario de los certificados.</p> <p>El certificado puede tener la forma de una carta, tarjeta u otro medio, firmado o autorizado por un responsable del OC.</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN (PRESTACIÓN DEL SERVICIO) PROTOCOLO MÉDICO CERTIFICADOR (ANEXO I RESOLUCIÓN 1555)</p>

	I RESOLUCIÓN 1555) CERTIFICADO DE APTITUD FÍSICA, MENTAL Y DE COORDINACIÓN MOTRIZ
<p>6.3.3 Estos certificados deben contener, como mínimo, la siguiente información:</p> <p>a) el nombre de la persona certificada y un código de certificación único</p> <p>b) el nombre del organismo de certificación</p> <p>c) una referencia a la norma de competencia u otros documentos pertinentes, incluida su edición, en la cual se basa la certificación</p> <p>d) El alcance de la certificación, incluidas las condiciones de vigencia y las limitaciones.</p> <p>e) La fecha de entrada en vigor de la certificación y la fecha de vencimiento.</p>	CERTIFICADO DE APTITUD FÍSICA, MENTAL Y DE COORDINACIÓN MOTRIZ
<p>6.4 VIGILANCIA</p> <p>6.4.1 El OC debe definir un proceso de vigilancia proactiva para realizar el seguimiento del cumplimiento de las personas certificadas con las disposiciones pertinentes del esquema de certificación.</p>	
<p>6.4.2 El OC debe tener procedimientos y condiciones para el mantenimiento de la certificación de acuerdo con el esquema de certificación. Estas condiciones, incluida la frecuencia y el contenido de las actividades de vigilancia, deben estar respaldadas por el comité del esquema.</p>	
<p>6.5 RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN</p>	
<p>6.5.1 El OC debe definir los requisitos para la renovación de certificación de acuerdo con la norma de competencia y otros documentos pertinentes, para asegurarse de que la persona certificada continúa cumpliendo con los requisitos vigentes de la certificación.</p>	
<p>6.5.2 El OC debe tener procedimientos y condiciones para el mantenimiento de la certificación de acuerdo con el esquema de certificación. Estas condiciones, incluidas la frecuencia y el contenido de las actividades de renovación de la certificación, deben ser respaldadas por el comité de esquema.</p>	
<p>6.6 USO DE CERTIFICADOS Y LOGOTIPOS</p>	
<p>6.6.1 Un OC que proporcione una marca o logotipo de certificación debe documentar las condiciones para su uso y debe gestionar en forma apropiada los derechos para su uso y representación.</p>	<p>MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA</p> <p>RAC 03 V1 ONAC</p>
<p>6.6.2 El OC debe requerir que una persona certificada firme un acuerdo para:</p> <p>a) cumplir con las disposiciones pertinentes del esquema de certificación</p> <p>b) presentar declaraciones relativas a la certificación solo en relación con el alcance para el que se otorgó la certificación.</p> <p>c) No utilizar la certificación de modo que desprestigie al OC y para no hacer ninguna declaración relativa a la certificación que éste pueda considerar engañosa o no autorizada.</p> <p>d) Que, en caso de que la certificación fuera suspendida o retirada, no continúe utilizando declaración alguna relacionada con la certificación que haga referencia al OC o ésta, y que devuelva cualquier certificado emitido por el organismo de certificación</p> <p>e) No utilizar el certificado en forma engañosa.</p>	<p>SOLICITUD PARA CANDIDATOS VERSIÓN</p> <p>CERTIFICADO DE APTITUD FÍSICA, MENTAL Y DE COORDINACIÓN MOTRIZ</p>
<p>6.6.3 Las referencias inadecuadas a la certificación o el uso engañoso de los certificados y marcas o logotipos en las publicaciones, catálogos, etc., deben</p>	<p>CERTIFICADO DE APTITUD FÍSICA, MENTAL Y DE</p>

tratarse con medidas correctivas, tales como suspender o retirarla certificación, publicar la infracción y, si correspondiera, emprender acciones legales adicionales.	COORDINACIÓN MOTRIZ
--	------------------------

Anexo C El Balance Score Card del centro de Reconocimiento Médico del Eje Cafetero CEMEC.

Anexo D Matriz de Gestión del Riesgo.

1. FALTA DE CONTROLES QUE ASEGUREN LA IMPARCIALIDAD, INDEPENDENCIA Y CONFIDENCIALIDAD:

ACTORES	IDENTIFICACIÓN POSIBLE RIESGO	CONSECUENCIAS	RESPONSABLE (QUIÉN LO ASUME)	NIVEL EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	COMO EVITARLO Controles y medidas adoptadas para atenuar los posibles riesgos
EXAMINADORES, DEMÁS EMPLEADOS DEL CRC.	<u>VIOLACIÓN DE POLÍTICAS:</u> * Evaluar a un familia * Declarar apto a un conductor que no lo es para el alcance solicitado.	* Incumplimiento de la norma. * Falta a la ética profesional, * Atentar contra las políticas de imparcialidad y conflicto de intereses. * Incumplimiento legales	Examinadores.	Misional	Se define como medida de control a este riesgo, el documento: * COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD, CONFLICTO DE INTERESES Y SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN (definido en el procedimiento de administración del talento humano) que

		* Generar un riesgo para la seguridad vial del país			<p>debe firmar todo el personal que trabaje en el CRC, y se establece y define que todo el personal que realice evaluaciones se debe declarar impedido a realizar el examen.</p> <p>* Si está en riesgo la imparcialidad del proceso de certificación, para esto se tiene destinado el formato</p> <p>DECLARACIÓN DE IMPEDIMENTO- CONFLICTO DE INTERESES</p> <p>* Procedimiento Selección de personal. NOTA: los socios de la empresa deben y están obligados a diligenciar el formato de Confidencialidad para partes interesadas.</p>
<p>USUARIOS DEL SERVICIO</p> <p>EVALUADORES</p>	<p><u>SOBORNOS:</u></p> <p>Falta a la ética y/o a la imparcialidad del proceso por recibir dineros de los usuarios ya sea porque se solicite o se acepte de un usuario.</p>	<p>*Incumplimiento de la norma, se realizaría un</p> <p>*Examen imparcial.</p> <p>*Falta a la ética profesional, declarar apto a un conductor que no lo es para el alcance solicitado.</p> <p>*Incumplimiento legales</p> <p>* Generar un riesgo para la seguridad vial del país</p>	<p>Examinadores, administrador, medico</p> <p>Certificador.</p>	<p>Todos los niveles.</p>	<p>Se definen en:</p> <p>* Los Deberes de los usuarios que son divulgados al usuario, directrices para impedir que el usuario trate de sobornar a algún evaluador, medico certificador y/o administrador, para que los mismos alteren los resultados obtenidos y/o en proceso, estas directrices son firmadas por el mismo usuario en la solicitud del servicio, dejando igualmente registro de su huella.</p> <p>* Igualmente los funcionarios en sus compromisos firmados tienen descrito no realizar actividades en contra de la ética, imparcialidad, confidencialidad, integridad e independencia del proceso de certificación</p>

					<p>- COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD, CONFLICTO DE INTERESES Y SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN.</p> <p>* Igualmente no está permitido entregarle el certificado de aptitud física, mental y coordinación motriz a una persona diferente al usuario del servicio, ya que se está atentando directamente contra la confidencialidad de la información del certificado -</p> <p>COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD, CONFLICTO DE INTERESES Y SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN.</p>
--	--	--	--	--	---

2. ORGANISMOS RELACIONADOS:

ACTORES	POSIBLE RIESGO	CONSECUENCIAS	RESPONSABLE (QUIÉN LO ASUME)	NIVEL EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	COMO EVITARLO Controles y medidas adoptadas para atenuar los posibles riesgos
PROVEEDOR DE SOFTWARE	<p><u>ADULTERACIÓN DE RESULTADOS:</u></p> <p>Manipular el Software para declarar apto a un conductor que no lo es para el alcance solicitado.</p>	<p>* Incumplimiento legales</p> <p>* Generar un riesgo para la seguridad vial del país</p>	Administrador, Representante legal.	Gerencial y Apoyo	<p>Se define como medida de control a este riesgo que todo proveedor u organismo relacionado diligencie el</p> <p>COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD Y CONFLICTO DE INTERESES PARA ORGANISMOS RELACIONADOS CON EL ORGANISMO CERTIFICADOR DE PERSONAS, en el cual se dan a conocer</p>

					<p>las cláusulas donde se definen las políticas de operación, confidencialidad, independencia, integridad e imparcialidad del CRC, y donde el organismo relacionado se declara impedido para realizar operaciones que puedan interferir en el proceso de certificación.</p> <p>También existen controles de acceso, claves y seguridad del software.</p>
EMPLEADOS DEL CRC	<u>ADULTERACIÓN DE RESULTADOS:</u>	Se puede presentar que algún trabajador del CRC altere los resultados de un usuario ya sea para perjudicarlo o beneficiarlo.	Examinadores	Misional	<p>Se define como medida de control a este riesgo que los trabajadores del CRC deben firmar el COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD, CONFLICTO DE INTERESES Y SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN.</p>
<p>Escuela de conducción</p> <p>Empresa transportadora</p> <p>Tramitadores</p>	<u>HACER ACUERDOS COMERCIALES:</u>	Falta a la ética profesional, declarar apto a un conductor que no lo es para el alcance solicitado, porque se tenga algún acuerdo comercial que favorezca a los usuarios.	Todos los cargos	Todos los niveles	<p>Para mitigar este riesgo, el organismo certificador ha definido que el centro no tendrá acuerdos comerciales, acuerdos unilaterales o lazos comerciales con empresas fuentes de usuarios, queda definido en las Políticas del Manual de Calidad, de conocimiento para todo el personal.</p> <p>Nota: ningún socio de la empresa "CRC" debe de hacer parte de estas empresas (Ej. Escuelas de conducción) ya que representaría de forma directa un conflicto de interés al proceso de certificación.</p>

Sociedades o establecimientos con propietarios o directivos comunes con el CRC	<p><u>SOCIEDADES:</u></p> <p>Atentar contra la confidencialidad de los datos generados en el proceso de certificación; contra la imparcialidad e independencia del proceso.</p>	Falta a la ética profesional, declarar apto a un conductor que no lo es para el alcance solicitado.	Todos los cargos	Todos los cargos	<p>Se realiza análisis de independencia e imparcialidad de cada uno de los socios usando el formato DECLARACIÓN DE ACTIVIDADES (ANÁLISIS DE INDEPENDENCIA Y CONFLICTO DE INTERES) Declaración de impedimento, donde se identifican otras actividades y/o establecimientos de comercio que sean de su propiedad y como estos afectan/no afectan al proceso de certificación.</p> <p>Esta declaración de actividades se debe renovar cada tres años y se propone que debe ser diligenciada y firmada con registro en notaría de la ciudad para que adquiera mayor legalidad. Se define que en objeto social del certificado de existencia y representación legal, se defina claramente, que las actividades relacionadas con el proceso de certificación, deben estar libres de intereses particulares que puedan significar un interés particular y de este modo interferir directamente en la imparcialidad del proceso de certificación.</p> <p>Nota: el formato declaración de actividades, también debe ser llenado por el gerente, examinadores y por todo el personal del Centro.</p>
--	--	---	------------------	------------------	---

3. OTRAS ACTIVIDADES EJECUTADAS POR EL CENTRO DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES (CRC):

ACTORES	POSIBLE RIESGO	CONSECUENCIAS	RESPONSABLE (QUIÉN LO ASUME)	NIVEL EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	COMO EVITARLO Controles y medidas adoptadas para atenuar los posibles riesgos
Otras actividades paralelas al proceso de certificación.	<u>OFRECER TRAMITES PARA LICENCIA DE CONDUCCIÓN</u>	Falta a la ética profesional, declarar apto a un conductor que no lo es para el alcance solicitado.	Administrador	Apoyo	El CRC tiene definida la POLITICA DE INDEPENDENCIA, donde se establecen las directrices para distinguir los servicios que tenga proyectado realizar, igualmente se define que estas directrices aplican a todos los servicios paralelos que tenga la sociedad o que tenga proyectado realizar. Es política del Organismo certificador de personas, no realizar actividades que atenten directamente contra la imparcialidad, independencia, integridad y confidencialidad del proceso de certificación realizado.

4. MERCADO:

ACTORES	POSIBLE RIESGO	CONSECUENCIAS	RESPONSABLE (QUIÉN LO ASUME)	NIVEL EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	COMO EVITARLO Controles y medidas adoptadas para atenuar los posibles riesgos
Socios y/o propietarios.	NO REALIZAR LOS EXAMENES (TELEVISADOS)	Falta a la ética profesional por no realizar las pruebas a los usuarios cuando se presentan al centro, otorgando el certificado sin ser evaluados.	Representante legal, administrador, profesionales de la salud.	Alto	En las Políticas del manual de Calidad : El organismo de certificación de personas tiene completamente prohibido realizar actividades por fuera del marco de la legalidad, y que atenten directamente contra la imparcialidad, independencia, veracidad, confidencialidad, y

					<p>ética de sus operaciones. POR ESTA RAZON TIENE COMPLETAMENTE PROHIBIDO EXPEDIR CERTIFICADOS SIN QUE EL USUARIO NO SE PRESENTE AL PROCESO DE CERTIFICACION.</p> <p>Todos los socios del CRC deben renovar cada tres años su Declaración de actividades.</p>
--	--	--	--	--	---

5. ORGANISMOS DE TRANSITO:

ACTORES	POSIBLE RIESGO	CONSECUENCIAS	RESPONSABLE (QUIÉN LO ASUME)	NIVEL EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	COMO EVITARLO Controles y medidas adoptadas para atenuar los posibles riesgos
Certificado de Aptitud Física, mental y coordinación motriz.	<u>ADULTERAR RESULTADOS EN EL CARGUE AL RUNT</u>	Alteración de la información confidencial del usuario, es decir alterar resultados de los usuarios evaluados al cargarlos al RUNT para beneficiarlo.	Administrador	Apoyo	<p>El certificado de aptitud física, mental y coordinación motriz, tiene información que es confidencial de los resultados de las competencias del usuario. Por tal razón esta información es entregada directamente al usuario certificado, quien es el único propietario de la misma, y quien realiza directamente la gestión de la licencia de conducción.</p> <p>La normatividad aplicable a los organismos de tránsito, asegura la imparcialidad desde la pagina Web del ministerio de transporte, donde la información del usuario cargada en la página web, debe ser exactamente igual a la del certificado de aptitud física, mental y coordinación motriz</p>

					<p>(documento escrito) entregado por el CRC. Es preciso resaltar que el certificado (documento escrito) solo es válido (naturaleza de certificado para el MT) cuando este mismo ha sido cargado en la página Web del RUNT- COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD, CONFLICTO DE INTERESES Y SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN.</p> <p>Nota: la información entregada al usuario en el certificado de aptitud física, mental y coordinación Motriz no es la misma que se carga al RUNT, ya que la información cargada solo es en términos generales como lo son la CC del usuario, el código de la decisión final, es preciso aclarar que el la información transmitida no se envían los resultados obtenidos de la evaluación de cada una de las exploraciones evaluadas.</p>
Certificado de Aptitud Física, mental y coordinación motriz.	<p><u>EVALUACIÓN NO CONFIABLE:</u></p> <p>* Equipos de Medición</p>	Los resultados de las pruebas este alterados porque lo equipos de medición no son confiables y están en buenas condiciones	Administrador	Apoyo	<p>Para evitar este riesgo, el organismo certificador ha definido procedimientos documentados de CONTROL DE EQUIPOS DE EVALUACIÓN-VALORACIÓN. De la misma manera se tienen HOJAS DE VIDA de cada equipo donde se registran los mantenimientos y calibraciones que se efectúan.</p> <p>Por último el CRC tiene un PROGRAMA DE</p>

					CALIBRACION, MANTENIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE EQUIPOS.
Certificado de Aptitud Física, mental y coordinación motriz.	<u>EVALUACIÓN NO CONFIABLE:</u> * Por falta de competencia del personal	Los resultados de las pruebas este alterados porque los examinadores no son competentes para evaluar a los usuarios.	Administrador	Apoyo	Para evitar este riesgo, el organismo certificador ha definido procedimientos documentados de ADMINISTRACIÓN DE RECURSO HUMANO. Así mismo, tiene definidas capacitaciones y evaluaciones al personal para verificar el concomitamiento sobre la Resolución 1555:2005 y la 17024
Historias Clínicas	<u>BORRADO ACCIDENTAL DE BASE DE DATOS.</u>	Pérdida total o parcial de las historias clínicas de los usuarios evaluados y certificados	Administrador	Apoyo	Para evitar este riesgo el CRC tiene documentado un Procedimiento de SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, donde se describes las precauciones para el archivo adecuado tanto físico como electrónico de las Historias Clínicas. De la misma manera el Administrador del Software tiene dentro de las condiciones de su contrato la generación de BACK – UP.
Historias Clínicas	<u>VIRUS</u>	Pérdida total o parcial de las historias clínicas por virus en los computadores del centro.	Administrador	Apoyo	Para evitar este riesgo el CRC tiene documentado un Procedimiento de SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, donde se describes las precauciones para el archivo adecuado tanto físico como electrónico de las Historias Clínicas. De la misma manera el Administrador del Software tiene dentro de las condiciones de su contrato la

					generación de BACK – UP y actualizar la antivirus de cada PC.
Historias Clínicas	<u>DAÑOS EN REGISTROS FISICOS DEL ARCHIVO CENTRAL DEL CENTRO</u>	Pérdida total o parcial de las historias clínicas físicas por algún daño o calamidad dentro del centro.	Administrador	Apoyo	Para evitar este riesgo el CRC tiene documentado un Procedimiento de SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. Además las Historias Clínicas se salvaguardan en un espacio cerrado bajo llave y con acceso restringido.
Personal Médico Examinadores y certificador	<u>ROTACIÓN DE EVALUADORES</u>	Cese de actividades en el Centro por falta de evaluadores.	Administrador	Apoyo	Para evitar este riesgo tener contratos con condiciones bien definidas y a términos fijos con todas las prestaciones de ley (seguridad social) para los evaluadores. Tratar de contratar evaluadores que manejen un promedio de edad superior a 30 años.

Anexo E Glosario de Términos

Términos Relacionados con Sistemas

ACREDITACIÓN: Proceso voluntario y periódico de autoevaluación interna y revisión externa de los procesos y resultados que garantizan y mejoran la calidad de la atención del cliente en una organización de salud, a través de una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, previamente conocidos por las entidades evaluadas. Es realizada por personal idóneo y entrenado para tal fin, y su resultado es avalado por entidades de acreditación autorizadas para dicha Función.

AUDITORÍA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría (Registros, declaraciones de hecho u otra información que sea pertinente verificable) y evaluarla objetivamente para determinar la medida en la cual se

cumplen el conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia (Proyecto de norma ISO NTC 17024).

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (NTC-ISO 17024)

CERTIFICACIÓN: Proceso mediante el cual un cuerpo autorizado, ya sea un organismo gubernamental o no gubernamental, evalúa y reconoce que una persona o institución cumple con unos criterios preestablecidos.

CLIENTE: Cualquier individuo, familia, grupo y/o comunidad (interno o externo a la

Organización) que recibe diagnósticos o servicios de la organización. En el contexto se homologará la palabra cliente externo al de usuario.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. Es un concepto amplio que significa focalizar esfuerzos y lograr solidaridad hacia propósitos comunes. No es un sistema gerencial ni un instrumento específico. Busca orientar la organización hacia el futuro y hacia el mercado (entorno), para garantizar su supervivencia a largo plazo. Es un proceso o método mediante el cual la dirección involucra la planificación, la toma de decisiones y el establecimiento de los procedimientos para ejecutar las decisiones así como hacer que las demás personas de la

Organización hagan las tareas encomendadas y supervisadas.

ESTANDAR: Manera escrita y definida de hacer una cosa. Son normas, parámetros, objetivos a cumplir.

GARANTÍA DE LA CALIDAD: Conjunto de acciones que deliberada y sistemáticamente realizan los individuos, las organizaciones y la sociedad, para generar, mantener o mejorar la calidad.

MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD (MCC): Filosofía y sistema gerencial, el cual involucra el gerente, el primer nivel directivo y los profesionales de la salud en el mejoramiento continuo de los procesos, para alcanzar mejores resultados en la atención para sus clientes/usuarios y sus familias. Este enfoque introduce métodos estadísticos y herramientas gerenciales que reducen el desperdicio, la duplicidad y el trabajo innecesario (Resolución 1474,2002, pág. 1)

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (NTC-ISO 9000:2000)

SISTEMA: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan (NTC-ISO 9000:2000)

SISTEMA DE GESTIÓN: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos (NTC-ISO 9000:2000)

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad (NTC-ISO 9000:2000)

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD: Conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos, deliberados y sistemáticos, que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país (Resolución 1474, 2002, pág. 1).

USUARIO: Persona natural a la cual se le presta el servicio.

Términos Relacionados con Certificación de Personal.

Procedimiento mediante el cual se reconoce la competencia técnica y la idoneidad de organismos de certificación e inspección, laboratorios de ensayos y de metrología para que lleven a cabo las actividades a que se refiere este Decreto;

APELACIÓN

Solicitud presentada por un aspirante, candidato o persona certificada, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el organismo de certificación relacionada con el estado de certificación deseado.

APTITUD:

Característica biológica o aprendida que permite a una persona hacer algo mental ó físico.

ÁREA DE COMPETENCIA LABORAL:

Sector de actividad productiva delimitado por un mismo género o naturaleza de trabajo, es decir, por el conjunto de funciones productivas con objetivos y propósitos concatenados y análogos para la producción de bienes o servicios de similar especie.

ÁREA OCUPACIONAL:

Agrupación de funciones laborales relacionadas. El área ocupacional puede identificarse, en principio, con el primer nivel de desglose de una sub área de competencia.

CALIFICACIÓN

Demostración de atributos personales, educación, formación y-o experiencia laboral.

CANDIDATO

Aspirante que ha cumplido los requisitos previos especificados, permitiendo su participación en el proceso de certificación.

CAPACITACIÓN BASADA EN NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL

Modelo de capacitación que tiene como propósito central formar individuos con conocimientos, habilidades y destrezas relevantes y pertinentes al desempeño laboral. Se sustenta en procedimientos de enseñanza y evaluación, orientados a la obtención de resultados observables del desempeño; su estructura curricular se construye a partir de la información y criterios establecidos en las Normas de Competencia Laboral. Una de las características esenciales de este modelo es que debe ser altamente flexible en métodos y tiempos de aprendizaje, y ajustarse a las necesidades del individuo.

COMPETENCIA

Capacidad demostrada para aplicar conocimientos y/o habilidades y, cuando corresponda, atributos personales demostrados, como se definen en el esquema de certificación.

COMPETENCIA LABORAL:

Aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. Esta aptitud se logra con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que son expresados en el saber, el hacer y el saber-hacer.

COMPETENTE:

Persona que posee un repertorio de habilidades, conocimientos y destrezas, y la capacidad para aplicarlos en una variedad de contextos y organizaciones laborales.

CONOCIMIENTO:

Es el componente cognitivo que sustenta una competencia laboral y que se expresa en el saber cómo ejecutar una actividad productiva. Incluye el conjunto de teorías, principios y datos asociados al desempeño de la competencia laboral de que se trate.

CONTROL METROLÓGICO.

Procedimiento utilizado para verificar si un método, un medio de medición o un producto pre empacado cumplen con las exigencias definidas en las reglamentaciones metrológicas;

CRITERIOS DE DESEMPEÑO:

Parte constitutiva de una Norma Técnica de Competencia Laboral que se refiere al conjunto de atributos que deberán presentar tanto los resultados obtenidos, como el desempeño mismo de un elemento de competencia; es decir, el cómo y el qué se espera del desempeño. Los criterios de desempeño se asocian a los elementos de competencia.

ELEMENTO DE COMPETENCIA:

Parte constitutiva de una unidad de competencia que corresponde a la función productiva individualizada, es decir, que expresa lo que una persona debe ser capaz de hacer en el trabajo.

ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN

Requisitos especificados de certificación relacionados con categorías especificadas de personas a las que se aplican las mismas normas y reglas particulares, y los mismos procedimientos.

EVALUACIÓN

Proceso que evalúa el cumplimiento de una persona con los requisitos del esquema, que conduce a una decisión de certificación.

EVALUACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL:

Proceso por medio del cual se reúnen suficientes evidencias de la competencia laboral de un individuo, de conformidad con el desempeño descrito por las Normas Técnicas de Competencia Laboral establecidas, y se emiten juicios para apoyar el dictamen de si la persona evaluada es competente, o todavía no competente, en la función laboral en cuestión.

EVALUADOR:

Persona autorizada para reunir evidencias del desempeño y emitir juicios acerca de la competencia de los candidatos.

EXAMINADOR:

Persona con calificaciones técnicas y personales pertinentes, que es competente para llevar a cabo y/o calificar un examen.

EXAMEN:

Mecanismo que es parte de la evaluación, que mide la competencia de un candidato por uno o varios medios tales como medios escritos, orales, prácticos y por observación.

GRUPOS TÉCNICOS DE LOS COMITÉS DE NORMALIZACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL (panel de expertos):

Formados por personal experto de las empresas (empresarios, trabajadores, supervisores, profesionistas) y eventualmente clientes o proveedores, todos ellos con experiencia e interés en las funciones a normalizar. La actividad principal del grupo es desarrollar propuestas de Normas Técnicas de Competencia Laboral, para lo cual efectuarán las consultas necesarias dentro de las organizaciones del área de competencia para su validación. Asimismo, los Grupos Técnicos se encargarán de establecer criterios para la evaluación y verificación de las competencias de los individuos.

HABILIDAD:

Destreza y precisión necesaria para ejecutar las tareas propias de una ocupación, de acuerdo con el grado de exactitud requerido.

NIVEL DE COMPETENCIA:

Grado de autonomía y complejidad de conocimientos, habilidades y destrezas que son aplicados en el desempeño de una función productiva.

NORMALIZACIÓN:

Actividad que establece, en relación con problemas actuales o potenciales, soluciones para aplicaciones repetitivas y comunes, con el objeto de lograr un grado óptimo de orden en un contexto dado. En particular consiste en la elaboración, la adopción y la publicación de las normas técnicas.

Actividad encaminada a establecer, respecto a problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a un uso común repetido, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado.

NORMA TÉCNICA:

Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices y características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado. Las normas técnicas se deben basar en los resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia y sus objetivos deben ser los beneficios óptimos para la comunidad;

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA:

Norma Técnica aprobada o adoptada como tal por el organismo nacional de normalización;

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL (NTCL):

Documento en el que se registran las especificaciones basándose en cuales se espera sea desempeñada una función productiva. Cada Norma Técnica de Competencia Laboral estará constituida por unidades y elementos de competencia, criterios de desempeño, campo de aplicación y evidencias de desempeño y conocimiento. Asimismo, cada Norma Técnica de Competencia Laboral expresará el área y el nivel de competencia.

OCUPACIÓN:

Área laboral referida a un grupo común de competencias. Área definida de competencia, relevante en el desempeño de diversos puestos de trabajo en diferentes compañías, diferentes sitios e incluso en diferentes industrias.

OFICINA DE CONTROL METROLÓGICO:

Ente acreditado para realizar controles metrológicos y expedir certificación de ello.

ORGANISMO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN:

Entidad reconocida por el Gobierno Nacional cuya función principal es la elaboración, adopción y publicación de las normas técnicas nacionales y la adopción como tales de las normas elaboradas por otros entes. El Instituto Colombiano de Normas Técnicas, Icontec, continuará siendo el Organismo Nacional de Normalización.

ORGANISMO DE ACREDITACIÓN:

Entidad gubernamental que acredita y supervisa los organismos de certificación, los laboratorios de pruebas y ensayo y de metrología que hagan parte del sistema nacional de normalización, certificación y metrología;

ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN:

Entidad imparcial, pública o privada, nacional, extranjera o internacional, que posee la competencia y la confiabilidad necesarias para administrar un sistema de certificación, consultando los intereses generales;

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Todas las actividades mediante las que un organismo de certificación establece que una persona cumple con los requisitos de competencia especificados, que incluyen la solicitud, la evaluación, la decisión sobre la certificación, la vigilancia y la renovación de la certificación, el uso de certificados y logotipos-marcas.

PUESTO DE TRABAJO:

Conjunto de funciones desempeñadas por un individuo en el lugar de trabajo.

QUEJA:

Solicitud, en el ámbito de la evaluación de la conformidad, distinta de una apelación, presentada por una organización o persona a un organismo de certificación, de acción correctiva relacionada con las actividades de dicho organismo o con las de cualquiera de sus clientes.

REGLAMENTO TÉCNICO:

Reglamento de carácter obligatorio, expedido por la autoridad competente, con fundamento en la ley, que suministra requisitos técnicos, bien sea directamente o mediante referencia o incorporación del contenido de una norma nacional, regional o internacional, una especificación técnica o un código de buen procedimiento;

SISTEMA DE CERTIFICACIÓN:

Conjunto de procedimientos y recursos para llevar a cabo el proceso de certificación de acuerdo con el esquema de certificación, que resulta en el otorgamiento de un certificado de competencia, incluyendo el mantenimiento.

SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL (SCCL):

Conjunto de elementos, acciones y procedimientos encaminados a establecer mecanismos de evaluación y certificación de competencia laboral, de conformidad con las Normas Técnicas establecidas, así como mecanismos de acreditación para personas físicas y morales que participen en este proceso, con el propósito de otorgar reconocimiento formal de la competencia adquirida por los **individuos a lo largo de su cara productiva, independientemente del modo en que esta haya sido adquirida.**

UNIDAD DE COMPETENCIA:

Función integrada por una serie de elementos de competencia y criterios de desempeño asociados, los cuales forman una actividad que puede ser aprendida, evaluada y certificada.

UNIDAD DE COMPETENCIA BÁSICA:

Referida a las habilidades consideradas como mínimo para la realización de cualquier trabajo.

UNIDAD DE COMPETENCIA GENERICA:

Se refiere a funciones o actividades comunes a un número significativo de áreas de competencia.

UNIDAD DE COMPETENCIA ESPECÍFICA:

Se refiere a conocimientos, habilidades y destrezas propios de una función que se identifica generalmente con una ocupación.